

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير
شعبة: علوم اقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي ومالي



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم
التسيير
قسم: علوم اقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطالبين:

قبسي يحي
بن حدة أبو بكر الصديق

تحت عنوان:

محددات وأثار الخدمات المصرفية الالكترونية على البنوك التجارية في الجزائر
دراسة حالة في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت (2019-2024)

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

أ. شريط عابد	(أستاذ تعليم عالي - جامعة ابن خلدون تيارت)	رئيسا
أ. بن صوشة ثامر	(أستاذ محاضرة أ - جامعة ابن خلدون تيارت)	مشرفا ومقررا
أ. صافة محمد	(أستاذ تعليم عالي - جامعة ابن خلدون تيارت)	مناقشا

السنة الجامعية : 2025/2024

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف الخلق سيدنا محمد على آله وصحبه اجمعين

اهدي تخرجي هذا الى من احمل اسمه بكل فخر الى من حصد الاشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم ابي العزيز

الى اليد الخفية والقلب الحنون وصاحبة الدعاء الصادق امي الغالية

ادامكم الله ملوكا في عرش قلبي وحفظكم ملاذا اليه أنتمي شكر لرفاق الدرب

الى اخوتي سندي وقوتي اللذين احتضنوا احلامي وساندوا خطواتي بكل حب وتفهم كلمات الشكر لا توفيكم حقكم،

الى رفقاء الدرب أصدقائي الأعزاء السيد بن حدة ابوبكر الصديق بوبابوري زميلي وصديقي، السيد خياطي

ياسين، السيد سي بشير بلال، السيد حلوز عبد الباسط، السيد مختار أكرم، السيد نواظرية عبد القادر،

السيد سي طيب إبراهيم، السيد مبروك هوارى بومدين، ملياني سفيان، حاكم هيثم، السيد طوايية سيد احمد،

السيد عابدي محمد، السيد مهني فارس عبد القادر، السيد بوزقاوي مصطفى، السيد بلكرشة احمد محمد

ادريس، السيد بلفراق لخضر، السيد بن عثمان الناصر، غليب خير الدين، فنيي عبد المالك، السيد خيثر

عبدالنور، اللذين شاركوني لحظات الدراسة بمرها وحلوها وعلى صداقتكم التي اعتر بها كنتم خير رفيق في هاته

الرحلة

سائلا المولى عز وجل ان يجزيكم خير الجزاء

يحي

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف الخلق سيدنا محمد و على آله وصحبه اجمعين

اهدي تخرجي هذا الى من احمل اسمه بكل فخر الى من حصد الاشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم أبي العزيز

الى اليد الخفية والقلب الحنون وصاحبة الدعاء الصادق والتي سهرت وأفنت عمرها في سبيل تربيتي أُمي الغالية

رحمهما الله وغفر لهما اسكنهم فسيح جنانه

الى أخواني سندي وقوتي اللذين احتضنوا احلامي وساندوا خطواتي بكل حب وتفهم كلمات الشكر لا توفيكم حقكم،

الى روح أجدادي و والدي الطاهرة اهديكم ثمرة جهدي راجيا من الله أن يكون هذا العمل في ميزان حسناتكم

الى جميع أفراد عائلتي الكريمة التي ساهمت في تربيتي وافنت عمرها من اجل راحة بالي

الى رفقاء الدرب أصدقائي الأعزاء السيد قبسي يحي، السيد خياطي ياسين، السيد بلفراق لخضر، وكل السادة الزملاء في

القسم ، اللذين شاركوني لحظات الدراسة بمرها وحلوها وعلى صداقتكم التي اعتز بها كنتم خير رفيق في هاته الرحلة

سائلا المولى عز وجل ان يجزيكم خير الجزاء

ابو بكر الصديق

شكر وتقدير

مصادقا لقوله صلى الله عليه وسلم

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

بداية نشكر الله ونحمده حق الحمد على توفيقه لإتمام هذا العمل المتواضع ونسأله أن يكون خالصا لوجهه الكريم وأن ينفعنا وينفع الناس جميعا.

نتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى الأستاذ المشرف الفاضل بن صوشة ثامر، على تفضله بالإشراف على هذا العمل، وتقديم التوجيهات القيمة والنصائح السديدة، التي كان لها الأثر البالغ في إنجاز هذه المذكرة بالشكل الذي هي عليه.

كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى أعضاء لجنة المناقشة الكرام، على قبولهم مناقشة هذا البحث، وعلى ما سيقدمونه من ملاحظات وإرشادات ستثري هذا العمل.

لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر والعرفان إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل وخاصة السيد م.العربي نائب المدير البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت ، وكذا كافة الأساتذة الذين أشرفوا على تدريسنا طيلة مسيرتنا الجامعية.

وأخيراً، إلى عائلتنا الكريمتين، الذين كانوا خير سند ودعم طوال مسيرتنا الدراسية، لكم مني كل الحب والتقدير. والله ولنا التوفيق.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	واجهة
	إهداء
	شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول والأشكال
	قائمة الملاحق
	قائمة المختصرات
أ - هـ	مقدمة
	الفصل الأول: الخدمات المصرفية الالكترونية
07	تمهيد
08	المبحث الأول: ما هي الخدمات المصرفية الالكترونية.
08	المطلب الأول: تعريف الخدمات المصرفية الالكترونية
09	المطلب الثاني: انواع الخدمات المصرفية الالكترونية
13	المطلب الثالث : خصائص ومزايا الخدمات المصرفية الالكترونية
14	المبحث الثاني : محددات وضوابط الخدمات المصرفية الالكترونية
14	المطلب الأول: المحددات الاقتصادية للخدمات المصرفية الإلكترونية
17	المطلب الثاني: المحددات التقنية للخدمات المصرفية الالكترونية
22	المطلب الثالث: المحددات القانونية و التنظيمية للخدمات المصرفية الالكترونية
26	المبحث الثالث :اثار الخدمات المصرفية الالكترونية على البنوك التجارية
26	المطلب الأول : اثار الخدمات المصرفية الالكترونية على البنوك التجارية اقتصاديا
30	المطلب الثاني : اثار الخدمات المصرفية الالكترونية على البنوك التجارية اجتماعيا وثقافيا
33	المطلب الثالث : التحديات المستقبلية للخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية
38	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري
40	تمهيد
41	المبحث الأول : نظرة عامة حول البنك الوطني الجزائري BNA
41	المطلب الأول : تقديم البنك الوطني الجزائري BNA

44	المطلب الثاني: مهام ووظائف البنك الوطني الجزائري وشركات التابعة له
50	المطلب الثالث: موارد البنك الوطني الجزائري واهدافه
51	المبحث الثاني: أنواع وتطبيقات الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري BNA
51	المطلب الاول : الخدمات الأساسية (التحويلات الإلكترونية ،الدفع الإلكتروني، الفواتير، الاستثمار عبر الإنترنت).
54	المطلب الثاني: التقنيات الداعمة (البلوك تشين، الذكاء الاصطناعي، البايومتريك)
63	المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارتTiarret، Rue de la Victoire، 98F8+CC6
63	المطلب الاول: تقديم البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت Rue ،F8+CC698 Tiarret،de la Victoire
67	المطلب الثاني: وضعية البطاقات لسنتي 2024/2023 في البنك الوطني الجزائري
70	المطلب الثالث: حجم المعاملات باستخدام البطاقات ومعاملات القبول في البنك الوطني الجزائري BNA
71	خلاصة الفصل
73	خاتمة
87	قائمة المصادر والمراجع
84	الملاحق
	ملخص

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01-02	المؤشرات الرئيسية	45
02-02	البنك الوطني بالأرقام، احصائيات البنك الوطني بالأرقام لسنة 2023	46
03-02	المصارف والمؤسسات المالية الناشطة.	49
04-02	أسقف البطاقة البيبنكية للبنك الوطني الجزائري	57
05-02	اسقف بطاقة النخبة حسب نوعها.	59
06-02	اسقف بطاقة VISA .	60
07-02	تغيرات في المعاملات باستخدام البطاقات ما بين 2023 و 2024 .	65
08-02	وضعية البطاقات لما بين (2023-2024)	67
09-02	حجم و المعاملات باستخدام البطاقات في وكالة تيارت خلال سنة 2024	70

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
01-01	نسبة مستخدمين الخدمة المصرفية المحمولة (هاتف الذكي / الجهاز الوحي) في بعض دول العالم ما بين 2021-2022	11
01-02	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA	43
02-02	المصارف والمؤسسات المالية الناشطة خلال الفترة ما بين (2019-2023).	49
03-02	الفرق بين حجم ودائع لسنة 2022 و حجم ودائع للسنة الفارطة 2021	50
04-02	لوحة اعلانية للمنصة المستحدثة للبنك	56
05-02	صورة للبطاقة البنكية الكلاسيكية والذهبية	57
06-02	منشورة اعلانية للبطاقات الدفع المؤجل	58
07-02	صورة لبطاقة visa gold ومنشورة اعلانية لبطاقة visa الجديدة	60
08-02	صورة بطاقة masterCard	61
09-02	منشورة اعلانية للدفع عبر الهاتف المحمول بين البنوك	62
10-02	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت .	64
11-02	حجم المعاملات الالكترونية للبنك الوطني الجزائري (و.تيارت) ما بين 2023-2024	69

قائمة الملاحق

العنوان	رقم الملحق
منشورة اعلانية للبطاقات الدفع المؤجل	01
معاملات القبول في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت	02
احصائيات المعاملات التي تم تنفيذها ببطاقة البنك التجاري الدولي (2024 - 2017)	03

قائمة المختصرات

المختصر	المعنى باللغة العربية	المعنى باللغة الأجنبية
GDPR	اللائحة العامة لحماية البيانات	General Data Protection Regulation
BNA	البنك الوطني الجزائري	Banque Nationale d'Algérie
TPE	جهاز الدفع الإلكتروني	Terminal de Paiement Électronique
ATM	جهاز الصراف الآلي	Automated Teller Machine
EDI	التبادل الإلكتروني للبيانات	Electronic Data Interchange
EFT	التحويل الإلكتروني للأموال	Electronic Funds Transfer
SRH	شركة إعادة تمويل الرهن العقاري	Société de Refinancement Hypothécaire
SGBV	شركة تسيير بورصة القيم المنقولة	Société de Gestion de la Bourse des Valeurs
SAC	شركة المقاصة الجزائرية	Société Algérienne de Compensation
SICAV	شركة الاستثمار المالي	Société d'Investissement à Capital Variable
SNL	الشركة الوطنية للتأجير المالي	Société Nationale de Leasing
SGDB	شركة ضمان الودائع البنكية	Société de Garantie des Dépôts Bancaires
CGCI	صندوق ضمان قروض الاستثمار	Caisse de Garantie des Crédits d'Investissement
SGCI	شركة ضمان القرض العقاري	Société de Garantie des Crédits Immobiliers
FCMGRCJ	صندوق الضمان المتبادل لضمان مخاطر قروض المرققين الشباب	Fonds Commun de Garantie Mutuelle des Risques de Crédits des Promoteurs Jeunes
ANGEM	صندوق الضمان التعاضدي للقروض المصغرة	Agence Nationale de Gestion du Micro-Crédit
CNAC	الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة	Caisse Nationale d'Assurance Chômage
AGLIC	الشركة الجزائرية الخليجية للتأمين على الحياة	Algerian Gulf Life Insurance Company
CAGEX	الشركة الجزائرية لتأمين وضمان الصادرات	Caisse Algérienne de Garantie des Exportations
SATIM	شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك	Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique
AMNAL	شركة "أمنال" للخدمات ووسائل الأمن	AMNAL Services et Moyens de Sécurité
IFB	معهد التكوين البنكي	Institut de Formation Bancaire
IAHEF	المعهد الجزائري للدراسات العليا المالية	Institut Algérien des Hautes Etudes Financières

Centre de Pré-Compensation Interbancaire	مركز ما قبل المقاصة بين المصارف	CPI
Société Interbancaire de Gestion des Services Immobiliers	شركة ما بين المصارف لإدارة الخدمات العقارية	SIGESIM
Société des Services Bancaires	شركة الخدمات المصرفية	SSB
Société d'Investissement Hôtelier	شركة الاستثمار الفندقية	SIH
Société de Promotion Immobilière EL BNAI	للتطوير العقاري "SOPRI EL BNAI" شركة	SOPRI EL BNAI
Algerian Investment Fund	شركة الرأسمال الاستثماري "صندوق الاستثمار الجزائري	AIF
Banque Algérienne du Commerce Extérieur	البنك الجزائري للتجارة الخارجية	BACE
Banque Maghrébine d'Investissement et de Commerce	بنك المغرب العربي للاستثمار والتجارة	BAMIC
Programme de Financement du Commerce Arabe	برنامج تمويل التجارة العربية	PFCA
Islamic Corporation for the Development of the Private Sector	الشركة الإسلامية لتنمية القطاع الخاص	SIDSP
Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication	جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك	SWIFT
Maghreb Trading Company	شركة المغرب العربي للتجارة	MARTC

مقدمة

أدت التطورات التكنولوجية المتسارعة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والإنترنت وشبكات الاتصالات إلى تحول جذري في مختلف قطاعات الأعمال، لاسيما القطاع الخدمي الذي يعد القطاع المصرفي عموده الفقري، نظرا لدوره المحوري في اقتصاد الدول ومؤسساتها وفي خضم المنافسة الشرسة والمستمرة بين البنوك، يسعى هذا القطاع جاهدا لمواكبة أحدث التطورات من أجل تقديم حزمة متكاملة من الخدمات المبتكرة التي تلبي تطلعات العملاء وتواكب متطلباتهم، مما يسهم في الارتقاء بأداء القطاع المصرفي برمته، وانطلاقاً من تأثر القطاع المصرفي بالثورة الرقمية وارتباطه العضوي بمتغيرات البيئة المحيطة، برز مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية كأحد أبرز تجليات هذا التحول، وقد أسهمت هذه الخدمات في تعزيز كفاءة الأنظمة البنكية، وترشيد نفقات التعاملات للعملاء، فضلا عن تمكين البنوك من تحقيق التكامل التشغيلي بين فروعها المتناثرة كما مثلت نقلة نوعية في تجربة المستخدمين من أفراد ومؤسسات، حيث وفرت لهم مرونة الأداء مع ضمان أعلى معايير الامان والموثوقية وعليه، فإن البنوك الرائدة لا تقتصر استراتيجيتها على جذب العملاء فحسب، بل تتعدى ذلك إلى بناء علاقات متينة قائمة على الثقة المتبادلة، سعيا لتعزيز ولائهم وضمان استدامة النمو، فان تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية وانتشارها الفعلي لا يتوقف عند حد رضا العملاء أو جودة الخدمات المقدمة، وإنما يتأثر بمجموعة معقدة من العوامل المحفزة التي تدفع الأفراد نحو قبول هذه التقنيات المصرفية الحديثة.

في هذا الإطار، تأتي هذه الدراسة حول محددات واثار الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية، متخذة من بنك الوطني الجزائري- وكالة تيارت - نموذجا تطبيقيا، نظرا لاعتماده المكثف على هذه القنوات الرقمية في تعاملاته مع زبائنه.

اشكالية الدراسة:

_ كيف تؤثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في أداء البنوك التجارية الجزائرية ؟

الأسئلة الفرعية:

_ ما المقصود بالخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية؟

_ ما هي العوامل (المحددات) التي تؤثر في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر؟

_ كيف تؤثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تجربة العملاء ورضاهم في البنك الوطني الجزائري BNA؟

الفرضيات:

للإجابة على الاسئلة السابقة نطرح الفرضيات التالية:

- تؤثر الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل ايجابي على أداء البنوك التجارية.

- تعد العوامل (محددات) المؤثرة لتبني الخدمات المصرفية الإلكترونية في قدرة البنوك على تقديم خدمات التي تلبي احتياجات وتطلعات العملاء.
- تساهم هذه الخدمات إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للبنوك وتقليل التكاليف مع تعزيز إمكانية الوصول للعملاء.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في التعرف على الدور المحوري للخدمات المصرفية الإلكترونية في تمكين البنوك التجارية من مواجهة التحديات المعاصرة، وتعزيز قدرتها التنافسية، والحفاظ على موقعها في السوق المصرفي، كما تساهم هذه الخدمات في تحسين كفاءة الأداء المصرفي من خلال تقليل التكاليف التشغيلية، وتسريع إنجاز المعاملات، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

وبالتالي فإن تحليل محددات و اثار الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية يعد خطوة أساسية لتعزيز انتشارها، وزيادة حجم المعاملات الرقمية، مما يدعم توجهات التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية التي يمكن إجمالها فيما يلي:

- تحديد الإطار المفاهيمي للبنوك التجارية والخدمات المصرفية بمختلف أشكالها.
- تحليل المفهوم العلمي للخدمات المصرفية الإلكترونية وخصائصها المميزة.
- دراسة القنوات الإلكترونية لتوزيع الخدمات المصرفية وأبرز وسائل الدفع الإلكتروني المعتمدة في البنوك.
- تحليل العوامل المؤثرة في عملية تبني وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي.
- تقديم رؤية تحليلية حول معوقات وآليات تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في البيئة المصرفية الجزائرية.

منهجية الدراسة:

لحل مشكلة الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي.

استخدمنا المنهج الوصفي لشرح وتوضيح المفاهيم المختلفة المتعلقة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى ذلك طبقنا منهج التحليلي في الجزء التطبيقي هذا المنهج الأخير مكننا من تحليل البيانات المقدمة من طرف البنك، بهدف جمع معلومات من العملاء حول محددات تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك الذي ركزت عليه الدراسة.

حدود الدراسة :

وهي الحدود الزمانية والمكانية التي تمت فيها دراستنا

- الحدود الزمنية:

امتدت الفترة الزمنية لدراستنا من بداية عام 2019 إلى نهاية عام 2024. اختيار هذه الفترة لم يكن عشوائياً، بل استند إلى عدة اعتبارات مهمة تهدف إلى توفير تحليل شامل ودقيق للعوامل المؤثرة في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.

- الحدود المكانية:

تمحورت هذه الدراسة حول تحليل العوامل المؤثرة في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية على مستوى البنك الوطني الجزائري (BNA)، وبالتحديد في وكالة تيارت

صعوبات الدراسة:

- صعوبة الوصول إلى البيانات التطبيقية الدقيقة والحديثة.
- الاختلافات بين النظرية والتطبيق.
- القيود الزمنية والموارد.
- تحديات الصياغة والتحليل.
- ضيق نطاق البحث.

دراسات سابقة:

1- إبراهيم موصلي، العوامل المؤثرة في سلوك العملاء تجاه الخدمات الإلكترونية للمصارف، دراسة ميدانية رسالة ماجستير تخصص إدارة أعمال جامعة حلب، 2011.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أهم العوامل المؤثرة في سلوك العملاء وبالتحديد نية العملاء تجاه قبول أو رفض الخدمات المصرفية الإلكترونية، في محاولة لتكييف سلوك العملاء مع هذه الخدمات، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن عوامل سهولة الاستخدام المدركة والمنافع المدركة ، والكفاءة الذاتية في استخدام الحاسب الآلي، والعوامل الديمغرافية لها أثر إيجابي في نية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، بينما عامل الثقة ليس له أثر في نية الاستخدام.

2- AISAMYDAI، MAHMOOD et al THE FACTORS INFLUENCING CUSTOMER USAGE OF MOBILE BANKING SERVICES IN JORDAN، international journal of Business Management & Research، 2014.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل التي من شأنها أن تؤثر على قبول استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال الهاتف المحمول، وتوصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج تمثلت في أن العوامل المحفزة للعملاء والتي تدفعهم لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال الهاتف المحمول تتمثل في ضمان الحصول على المعلومات وعدم ضياعها وسهولة الاستخدام، وقوة الاتصال وعدم انقطاعه، وسرعة الاستجابة وحسن المعاملة والمتابعة باستمرار لمتطلبات العملاء، كما أن العوامل التي أعاققت عملية الاستخدام تتمحور حول عدم رغبة العملاء الشخصية بالتغيير، قلة المعرفة لدى بعض العملاء لاستخدام الهواتف الذكية، وعدم الثقة بهذه التقنيات.

3- ماجدة بن صالح، العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية دراسة حالة البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم تسيير، جامعة قالمية، 2021.

هدفت هاته الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر حيث افترضت أن كلا من خصائص الخدمة المتمثلة في السرية والأمان وسهولة الاستخدام، وخصائص البنك المتمثلة في سمعة البنك وحجم البنك، وخصائص المستهلك المتمثلة في التجارب السابقة والكفاءة في استخدام الحاسب الآلي هي متغيرات مستقلة تؤثر على الثقة في الخدمات المصرفية الإلكترونية كمتغير تابع، وتوصلت الدراسة إلى ثبوت كافة العوامل المقترحة.

4- نورة بيري وحسيبة نايلي، محددات تبني العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية دراسة حالة الوكالات البنكية العمومية بمدينة قالمية مجلة البحوث الاقتصادية والمالية المجلد 9، العدد 1، 2022.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على محددات تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية من وجهة نظر العملاء وذلك من خلال اقتراح نموذج نظري يضم كل من جودة الشبكة، سهولة الاستخدام الخصوصية والأمان، ثقة العملاء ، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من سهولة الاستخدام الخصوصية والأمان، وثقة العملاء، على تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية، كما أثبتت الدراسة عدم وجود أثر لجودة الشبكة على تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية.

5- محمد عبد الجليل متعب الحراشنة ، العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل البنوك التجارية الأردنية من وجهة نظر العملاء، رسالة ماجستير، تخصص التمويل والمصارف، جامعة آل البيت 2019 .

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر كل من جودة الخدمات، جودة الشبكات تصميم الموقع الإلكتروني، الخصوصية والأمان، وثقة العملاء على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل البنوك الأردنية

وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات، جودة الشبكات تصميم الموقع الإلكتروني، الأمان والخصوصية، وثقة العملاء على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية من قبل البنوك التجارية الأردنية.

وما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العوامل الرئيسية التي تؤثر على سلوك العملاء في الجزائر، وتحديدًا على نية العملاء تجاه قبول أو رفض الخدمات المصرفية الإلكترونية. تسعى الدراسة إلى فهم كيفية تكوين سلوك العملاء مع هذه الخدمات المصرفية الجديدة، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك عدة عوامل تؤثر بشكل إيجابي على نية العملاء في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتشمل: سهولة الاستخدام المدركة من طرف العملاء، المنافع المدركة: الفوائد والقيمة التي يعتقد العملاء أنهم سيحصلون عليها من استخدام هذه الخدمات، الكفاءة الذاتية في استخدام الحاسب الآلي: ثقة العميل بقدرته على استخدام أجهزة الكمبيوتر، وهو أمر ضروري للتفاعل مع منصات الخدمات المصرفية الإلكترونية، العوامل الديموغرافية: الخصائص الديموغرافية المختلفة للعملاء تلعب أيضًا دورًا.

هيكل الدراسة:

تضم هذه الدراسة العلمية فصلين، الأول نظري بعنوان الخدمات المصرفية الإلكترونية ومحدداتها وأثارها ويتكون من ثلاث مباحث حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى ما هي الخدمات المصرفية الإلكترونية وفي المبحث الثاني تطرقنا إلى محددات وضوابط الخدمات المصرفية الإلكترونية وفي المبحث الثالث تطرقنا إلى أثار الخدمات المصرفية الإلكترونية على البنوك التجارية، والفصل الثاني يركز بشكل كبير على الجانب التطبيقي ويحمل عنوان دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، وهو الآخر يشمل ثلاث مباحث تدرس أهم العمليات المصرفية الإلكترونية التي قام بها البنك الوطني الجزائري BNA في وكالة تيارت، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى نظرة عامة حول البنك الوطني الجزائري BNA، وفي المبحث الثاني تطرقنا إلى أنواع وتطبيقات الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري BNA، وفي المبحث الثالث تطرقنا إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت Rue de la Victoire, F8+CC698 , Tiaret.



الفصل الأول

الخدمات المصرفية الالكترونية

تمهيد:

يشكل القطاع المصرفي عصب الاقتصاد الحديث، حيث يضطلع بدور محوري في تيسير حركة الأموال وتعبئة المدخرات وتوجيه الاستثمارات. وفي خضم الثورة الرقمية التي يشهدها العالم، لم يكن هذا القطاع بمنأى عن تأثيراتها العميقة، إذ أدت التطورات السريعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى ظهور ما يعرف بالخدمات المصرفية الإلكترونية. وتمثل هذه الخدمات نقلة نوعية في طريقة تعامل العملاء مع المؤسسات المالية، حيث تتيح لهم إنجاز معاملاتهم المصرفية المختلفة عن بعد وباستخدام مجموعة متنوعة من الوسائل الإلكترونية مثل الحواسيب والهواتف الذكية. وقد دفعت مجموعة من العوامل، من بينها سعي البنوك لخفض التكاليف وتحسين الكفاءة وتلبية تطلعات العملاء المتزايدة للتكنولوجيا، إلى تبني هذه الخدمات وتوسيع نطاقها. وعلى الجانب الآخر، وجد العملاء في هذه الخدمات وسيلة مريحة وفعالة لإدارة شؤونهم المالية وتوفير الوقت والجهد. ونظرًا للأهمية المتزايدة للخدمات المصرفية الإلكترونية وتأثيرها على كل من المؤسسات المالية وعملائها، يأتي هذا البحث ليسلط الضوء على

المبحث الأول: ما هي الخدمات المصرفية الالكترونية.

المبحث الثاني: محددات وضوابط الخدمات المصرفية الالكترونية.

المبحث الثالث: اثار الخدمات المصرفية الالكترونية على البنوك التجارية.

المبحث الاول: ما هي الخدمات المصرفية الالكترونية .

مع حدوث التطورات التكنولوجية الواسعة التي شهدها العالم وما تقدمه من بساطة وسرعة في التعامل جعل البنوك والمؤسسات المالية تسعى لتبني خدمات تقدمها وذلك اعتمادا على التقنيات الحديثة وبالاخص عبر الانترنت وهذا ما ادى الى ظهور الخدمة المصرفية الالكترونية.

المطلب الاول: تعريف الخدمات المصرفية الالكترونية

1 . مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية :

- تعرف على انها: قيام المصرف بمجموعه من الانشطة والجهود التي تقدمها على شكل خدمات بالاعتماد على التكنولوجيا المتمثلة في وسائل حديثة والتي تستهدف الجودة والكفاءة¹.

- كما تعرف بأنها : اجراء عمليات مصرفية بطريقة الكترونية اي استخدام وسائل الاعلام والاتصال الجدية سواء تتعلق بالاعمال المصرفية التقليدية او الحديثة وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا الى التنقل الى المصرف وبمكانه القيام بالأعمال التي يريدها من المصرف من اي مكان وفي اي زمان² .

- وتعرف باهنا : لقد ساعدت الكثير من المؤسسات العامة والخاصة الى تقديم العديد من الخدمات اعتمادا على هذه التقنية، وخاصة على شبكة الانترنت حيث اطلق على هذه الخدمات اسم الخدمات الالكترونية وبالرغم من سهولة في التعامل مع هذه الخدمات والمزايا المضافة والعديدة، ان هذا الاسلوب الالكتروني قد اخرج هذه الخدمات من الحيز التقليدي³.

- من خلال تعاريف سابقة يمكن اعطاء تعريف شامل للخدمات المصرفية الالكترونية بان هي تلك الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء باستعمال شبكات الكترونية، بوسائل اعلام واتصال مطورة، ويتم تقديم كل هذه الخدمات عن بعد على مدار 24 ساعة، وكل الايام الاسبوع، وذلك بدون التقاء بين العميل والبنك.

2. اهمية الخدمات المصرفية الالكترونية :

للصيرافة الالكترونية اهمية كبيرة في العمل المصرفي نذكر اهمها⁴:

- تخفيض التكاليف التي يتحملها البنك عند فتح فروع مقارنة بإنشاء مواقع الكترونية.
- مواجهة التحديات الجديدة في مجال العمل الالكتروني من خلال تعزيز جانب المنافسة نكته تقديم الخدمات المصرفية على مدار اليوم.
- الترويج للخدمات المصرفية من خلال الاعلان عنها على شبكة الانترنت .
- جذب العديد من الزبائن من خلال تقديم خدمات مصرفية جديدة .

¹ - جورج نهاد ابو جريش، يوسف رشوان، مدخل الى مصارف الانترنت، دار اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004، ص 100

² - رافت رضوان، الضرائب في العالم الالكتروني، مقال علمي، مجله التنمية، العدد الثاني، الكويت، 2000، ص 15.

³ - كموم عبد القادر، تسويق الخدمات المصرفية في ظل المعطيات الحديثة في الجزائر، اطروحة نيل شهادة دكتوراه في العلوم التجارية، تخصص تسويق العمليات المصرفية والمالية، جامعة الجزائر 3، 2021/2022، ص 69.

⁴ - وفاء جثير مزعل، المعوقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الالكترونية دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المصارف العاملة في مدينة الناصرية،

مقال علمي، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 16، العدد 57، 2021، ص 78

- تمكين الزبون من الاطلاع على حسابي وإجراء تحويلات ماله من اي مكان في العالم وفي اي وقت.
- الحصول على خدمات سريعة وبأقل كلفة فضلا عن سريته والأمان لحاجيات زبون.

المطلب الثاني: انواع الخدمات المصرفية الالكترونية :

يهدف المصرف من ادخال التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم خدمته المصرفية للزبائن الى تخفيض التكاليف وزيادة الهوائي وتقديم الخدمة اكثر نوعيه واعلى جودة، وتتخذ الخدمات المصرفية الالكترونية عدة انواع نذكر منها فيما يل:

1.1. خدمة الصراف الآلي:

ظهرت اجهزة الصراف الآلي في السبعينيات من القرن الماضي كبديل للموظفين الصرافة في الفروع المصرفية لتقليل عدد المعاملات داخل المصرف، وهي اكثر الخدمات الالكترونية انتشارا، حيث توفرها البنوك في معظم فروعها بهدف تخفيض الضغط في العمل وتجنب الاجراءات الادارية وتلبية حاجات العملاء المالية بعد اوقات العمل وخلال العطل فهي تعمل على مدار 24 ساعة، ويتم الولوج الى هذه الاجهزة من خلال بطاقة الكترونية يحملها عميل المصرف، وتستخدم برقم سري للدخول الى حساباته، حيث اصبحت هذه الاجهزة وسيلة تستخدم في العديد من العمليات المصرفية التقليدية والغير التقليدية مثل السحب وإيداع النقدي والاستفسار عن الرصيد وتحويل الاموال بين الحسابات لنفس الشخص او لمستفيد اخر، طلب دفتر الشيكات، سداد الفواتير، الحصول على كشف رصيد مختصر، والسحب الاموال باستخدام بطاقات ائتمان¹.

- صُممت أجهزة الصراف الآلي في البداية لصرف النقود خارج ساعات العمل المصرفي، ولكنها الآن تقدم مجموعة من الخدمات، من إيداع الشيكات إلى تحويل الأموال بين الحسابات. واليوم، يوجد أكثر من 3.5 مليون جهاز صراف آلي في جميع أنحاء العالم يزورها المستخدمون في المتوسط ما لا يقل عن 8 إلى 10 مرات شهرياً.

✓ أهم أجزاء جهاز الصراف الآلي هي ² :

➤ قارئ البطاقات (Reader Card) : وهو يعمل على قراءة المعلومات المسجلة على شريط مغناطيسي (stripe Magnetic) من بطاقة العميل.

➤ جهاز الصرف (Dispenser) : وهو يحتوي على صناديق النقد ويقوم بتسحب المبالغ المطلوبة منها.

➤ الطابعات (Printers) : يحتوي جهاز الصراف الآلي (ATM) في العادة على طابعتين :

أ- الطابعة اليومية (printers journal) : تقوم بطباعة معلومات عن الحركات التي تم تنفيذها وكل ما يستجد على حالة الجهاز من مشاكل أو خطأ.

ب- طابعة العملاء (printer customer) : تقوم بطباعة وصل للعميل بالحركة التي نفذها.

¹ - نشرة توعوية لخدمات المصرفية الالكترونية، معهد الدراسات المصرفية، الكويت، يوليو 2013 السلسلة الخامسة-العدد12، ص02

² -جيهان سندس حملاوي، دنيا حملاوي، دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين الاداء المالي البنوك التجارية، مذكرة الماستر، تخصص ادارة مالية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2021/2022 ص 13.

➤ **جهاز الإيداع (Depositor):** يتم من خلاله تنفيذ حركات الإيداع .

➤ **شاشة العملاء ولوحة المفاتيح (Interface consumer):** يتم من خلالها التعامل مع الجهاز وإدخال البيانات المطلوبة.

➤ **جهاز التحكم (controller)** :وهو عبارة عن جهاز كمبيوتر يحتوي على مجموعة من البرامج الخاصة في التحكم بالأجزاء الميكانيكية وتعريف البطاقات.

2.1. نقاط البيع الالكترونية:

تمنع هذه الخدمة عملاء البنوك مرونة كبيرة في تسديد مدفوعات هم الالكترونية كبديل للنقود الورقية او الشيكات خاصة اذا كانت المبالغ المطلوبة كبيرة، حيث يتم استخدام جهاز للدفع الالي متصل بشبكة الكترونية مع البنوك يتم فيها التحويل الالكتروني للنقود من حساب العميل الى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل المصرفية، حيث يستخدمها العميل عند دفع قيمة الخدمات والبضائع التي يحصل عليها لدى محلات البيع بالتجزئة كان المحلات التجارية والمطاعم والجمعيات ومحطات الوقود وغيرها¹.

3.1. الصيرفة المنزلية :

أتاحت تقنيات الاتصال الحديثة للمصارف فرصة توفير خدمات مبتكرة وحديثة لعملائها من بينها الصيرفة المنزلية عبر الانترنت، وهي ذلك الحساب الشخصي الموجود بالمنزل أو العمل، أو أي مكان ،والذي يتصل بحاسب المصرف ليتمكن من خلال كلمة السر، أو أي رقم سري، أو كالمها من اتماما لعملية المصرفية المطلوبة².

4.1. الخدمات المصرفية المحمولة :

الخدمات المصرفية باستعمال الهاتف المحمول تعني تسخير جهاز محمول لإجراء المعاملات المالية ،مثلا يمكن العملاء دفع الفواتير او تحويل الاموال بين الحسابات باستعمال تطبيق المصرف الخاص بهم على هواتفهم الذكية او اجهزة الكمبيوتر .

وتوفر هذه الخدمات الوصول السريع والسهل الى الحسابات المصرفية، اذ يمكن للعميل بواسطة معلومات تسجيل الدخول الامنة الوصول الى معلومات الحساب وإجراء معاملات من متصفح الويب، اي ادارة امواله بأسلوب افضل بصرف النظر عن مكانه الجغرافي، وتتيح الخدمات المصرفية النصية اماكن طلب معلومات الحساب بسرعة وتلقيها في رسالة نصية، ويمكن ان ترسل بعض المؤسسات المالية معلومات رصيد العميل ونشاط حسابه الحديث وتواريخ استحقاق بطاقة الائتمان، وكل ذلك في معلومات نصية، كما يمكن لبعض مقدمي الخدمة ارسال رسائل نصية اذا كان رصيد اقل من مبلغ معين.وغالبًا ما توفر المؤسسات المالية هذه

¹ - معهد الدراسات المصرفية دولة الكويت، مرجع سبق ذكره، ص 03.

² - قواسمية شيما، ضيف الله اشواق، محددات تبني الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة في طور الماستر ، تخصص ادارة مالية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2022 2023، ص 36.

الخدمات بالهاتف المحمول من دون أي رسوم إضافية ،ولكن قد تضاف بعض الرسوم على الرسائل النصية والوصول إلى شبكة الإنترنت لشركات المحمول.

و تتيح التطبيقات المصرفية باستعمال الاجهزة المحمولة للخدمات المصرفية الاتية:

✓ ايداع الشيكات مع الاجهزة المدعومة .

✓ عرض الشيكات وإيداع الصور .

✓ دفع الفواتير .

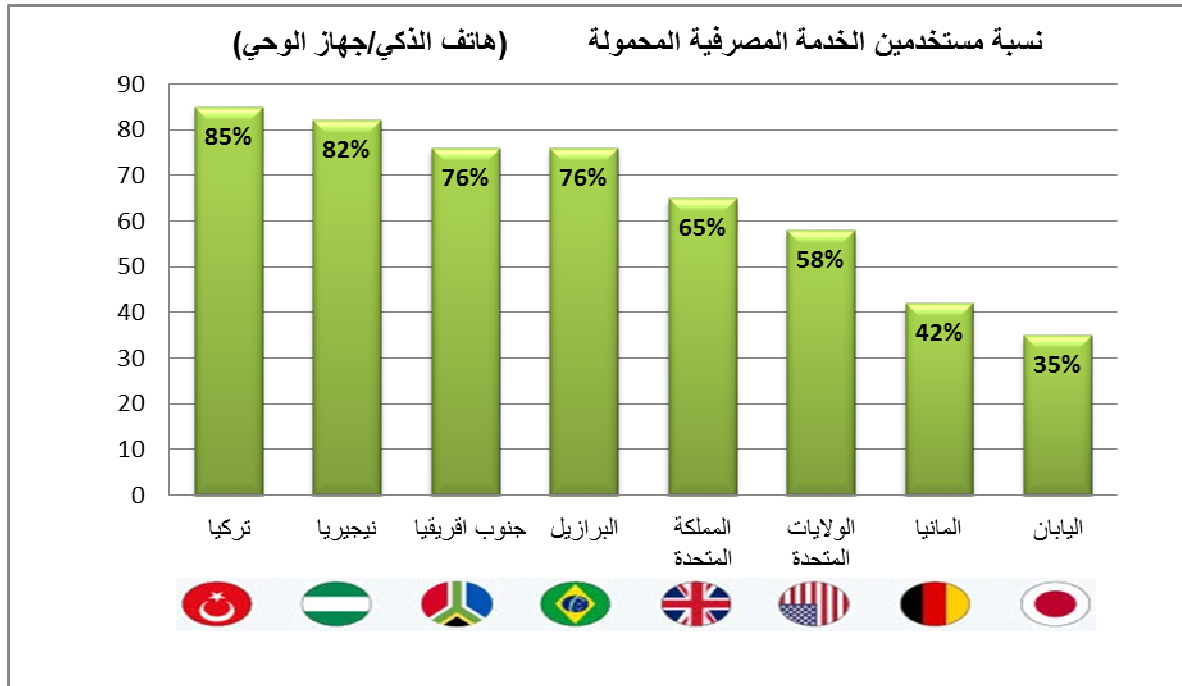
✓ تحويل الاموال.

✓ كشف نشاط حساب مفصل .

✓ تحديد موقع اجهزة صراف الالي باستعمال GPS.

والشكل التالي يظهر بيانات استخدام المعاملات المصرفية اثناء التنقل (الهاتف الذكي/الجهاز الوحي) في بعض دول العالم ما بين 2021/2022.¹

شكل رقم (01-01) : نسبة مستخدمين الخدمة المصرفية المحمولة (هاتف الذكي / الجهاز الوحي) في بعض دول العالم ما بين 2021-2022:



المصدر: [WWW.Statista Global Consumer Outlook.com/\(4:46/2025-03-05\)](http://WWW.Statista Global Consumer Outlook.com/(4:46/2025-03-05))

بناء على 1000 - 4500 عميل مصرفي من (18 الى 64 عاما) لكل دولة، تم مسحه في اربع مراحل من افريل 2021 الى مارس 2022.

¹ - بقلم هبة قابلي، تكنولوجيا الهاتف المحمول والعمل المصرفي، دراسات وأبحاث، مجله المعلومات، يونيو 2020، العدد 153

5.1. خدمة الرسائل المصرفية القصيرة SMS :

خدمة الرسائل المصرفية هي خدمة الكترونية تقدمها البنوك لعملائها بحيث تسمح لهم بالبقاء على اتصال مباشر مع معظم الحركات المالية التي تتم على حساباتهم أولاً بأول، عن طريق الرسائل القصيرة من الهاتف النقال (الموبايل). وتقسم خدمة الرسائل المصرفية إلى نوعين أساسيين هما الرسائل المصرفية المرسلة من البنك للعميل (SMS - Push) ، والرسائل المصرفية المرسلة من العميل للبنك (SMS - Pull)

✓ الرسائل المصرفية المرسلة من البنك (SMS - Push)

هي الرسائل القصيرة التي يقوم البنك بإرسالها إلى هاتف العميل النقال والتي تتخذ في معظم الأحوال شكل إشعارات من البنك للعميل وبدون أن يقوم العميل بطلب تلك المعلومات. وقد تتضمن هذه الإشعارات على رسائل دعائية بخصوص خدمات البنك أو أية خدمات جديدة تم إضافتها، وقد تتضمن على إشعار للعميل بأية عملية تمت على حساباته لدى البنك مثل وصول الحوالة أو صرف شيك أو ورود راتب العميل، أو صدور بطاقة الائتمان الخاصة بيه، ومن أهم الخدمات التي تتضمنها خدمة الرسائل المصرفية المرسلة من البنك (الإشعارات:)

- خدمة التبليغ بوصول الراتب لحساب العميل.
- خدمة التبليغ بوصول الحوالة لحساب العميل.
- خدمة التبليغ بإدراج القرض لحساب العميل.
- خدمة التبليغ باستحقاق قسط البطاقات على حساب العميل .
- خدمة التبليغ بفتح اي نوع من انواع الحسابات.
- الحركات المالية التي تتم على الحساب مثل عمليات السحب والإيداع النقدي وحركات الصراف الآلي والمشتريات التي تتم على البطاقة الائتمانية .
- الرسائل الدعائية والرسائل التوعوية .

✓ الرسائل المصرفية المرسلة من العميل (SMS - Pull) :

هي الرسائل القصيرة التي يقوم العميل بإرسالها إلى البنك للحصول على معلومات معينة أو لتنفيذ معاملة معينة على حساباته لدى البنك. فمثلاً قد يقوم العميل بإرسال رسالة قصيرة للبنك عن طريق هاتفه النقال يطلب من خلالها من البنك إعلامه برصيد حسابه، أو أسعار صرف العملات، أو التحويل بين الحسابات. ومن أهم الخدمات التي تتضمنها خدمة الرسائل المصرفية المرسلة من البنك (الإشعارات) ¹ :

- تغيير الرقم السري.
- تغيير اللغة (عربي و إنجليزي).
- استفسار عن رصيد الحساب.

¹ - خدمة الرسائل المصرفية القصيرة SMS، منصة ترويج الوعي المالي (FINAPP)، جمعية البنوك في الاردن، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ:

- كشف حساب مختصر لآخر ثلاث حركات.
- إيقاف بطاقة الصراف الآلي

المطلب الثالث : خصائص ومزايا الخدمات المصرفية الالكترونية.

من أهم نتائج التطورات الأخيرة في مجالات الاتصال والأنظمة والشبكات الإلكترونية أى أصبحت العمليات المصرفية المالية تعتمد على الركيزة الإلكترونية فنجد قوام العمل المصرفي الالكتروني هو شبكة الإنترنت وتتكون شبكة الانترنت من الحسابات المرتبطة بين بعضها بواسطة خطوط الاتصال عبر العالم وتتيح بذلك إمكانية الوصول السريع المطلوب وبأقل التكاليف.

1 . خصائص الخدمات الخدمات :

-تمتاز الخدمات المصرفية الإلكترونية بعدة خصائص من بينها:

1.1. الاختصار الزمني:

تتميز الصيرفة بقدرتها للوصول الى قاعدة اوسع من الزبائن دون التقييد بمكان او زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في اي وقت على طوال الايام الاسبوع وهو ما يوفر الراحة للزبون، اضافة الى سرية المعاملات والتي تزيد من ثقة الزبون.

2.1 . سهولة الاتصال : يسمح استخدام الوسائل الالكترونية كالهاتف والفاكس والانترنت سهولة اتصال الزبائن بالبنك، والتعرف على الخدمات المصرفية المقدمة الكترونياً، وكذلك طرح انشغالاتهم واستفساراتهم التي يجيب عليها موظف البنك ممثل في جهاز الرد الآلي، ويكون الاتصال ذو اتجاهين بين الزبون والبنك، وهذا من شأنه تعزيز العلاقة بينهما، كما تسمح هذه الخاصية بإرسال معلومات من طرف الزبائن الى البنك حول انشغالاتهم واهتماماتهم بخدمه المصرفية معينة، وبالتالي يستفيد البنك من التغذية العكسية ودراسة السوق¹.

3.1.سرعة التحديث:

خاصية التحديث تعني القدرة على تكوين وإدانة مصادر معلومات محدثة، من خلال تحديث المعلومات المستفادة من العملاء ومن التفاعلات التي تحدث بين العميل والمؤسسة بشكل متواصل بتوقيت مناسب وبسرعة فائقة وهذا من شأنه أن يعزز كفاءة وفاعلية قواعد البيانات مما يضيف عليها قدرًا من الدقة والمصداقية والثقة. -كما يعبر عن هذه الخاصية بمدى حداثة المعلومات على الموقع عدد مرات التحديث خلال فترة زمنية محددة ووجود تاريخ آخر تحديث².

4.1. الوفرة وشمولية المعلومات :

ان حسن استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع الخدمي يمكن من تقديم حزمة متنوعة ومتكاملة من الخدمات للزبائن تنعكس على سرعة تقديم الخدمات، وانجاز الاعمال، وتسديد المدفوعات، وتنفيذ التحويلات

¹ - حلايلي نريمان وبن بوزيان محمد، دور خصائص الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز العلاقات مع الزبون، مجله العلوم الاقتصادية، المجلد 17 العدد 01 (2022)، ص ص 103 - 104.

² - بوراس نادية وبوعشة مبارك، تحسين الخدمات الالكترونية بالاعتماد على معايير الجودة، مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية، العدد 13، ص 60.

المالية، إذ ان المحتوى والمعلومات المعروضة على الموقع الالكتروني ينبغي ان يكون بشكل كافي لكي يتمكن الزبون من الشراء عبر الموقع، اذ ان الموقع الالكتروني ينبغي ان يتوفر فيه نصوص مرئية مرتبطة بعروض الشركة بشكل كافي وواضح ودقيق لكي يتمكن الزبون من الفهم والاستعمال.

5.1. سرعة الاستجابة:

وتعني التعامل الفعال مع متطلبات الزبائن وحل مشاكلهم بدقة وسرعة وكفاءة، وان تصل درجة هذه الاستجابة الى ان يكون المصرف متقدما على طلبات الزبون بخطوة واحدة، أي تقدم له أكثر مما يتوقع بدرجة أعلى¹.

2. مزايا الخدمات المصرفية الالكترونية :

لقد أحدثت الخدمات المصرفية الإلكترونية ثورة في طريقة تعاملنا مع الشؤون المالية، حيث قدمت مجموعة واسعة من المزايا التي تجعل إدارة الأموال أسهل وأكثر كفاءة. فيما يلي نظرة عامة على بعض الميزات الرئيسية للخدمات المصرفية الإلكترونية:

- الوصول عبر الإنترنت : يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم واستخدام الخدمات المصرفية من خلال أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف الذكية المتصلة بالإنترنت.

- الراحة والسهولة : يمكن للعملاء إدارة حساباتهم وإجراء العمليات المصرفية دون الحاجة إلى زيارة الفرع البنكي.

- الأمان : توفر البنوك تقنيات الحماية المتقدمة مثل التشفير لضمان أمان المعاملات والبيانات المالية.

- التنوع في الخدمات : بالإضافة إلى الخدمات الأساسية يمكن للعملاء الاستفادة من خدمات إضافية مثل إدارة الاستثمارات وطلب البطاقات الائتمانية.

- الإشعارات والتنبيهات : يمكن للعملاء تلقي إشعارات فورية عن العمليات المالية والحسابات عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية².

المبحث الثاني : محددات وضوابط الخدمات المصرفية الالكترونية.

إن فهم محددات الخدمات المصرفية الإلكترونية يمثل ركنا أساسياً في تحليل تبني العملاء واستخدامهم للخدمات المصرفية عبر الإنترنت. هذه المحددات ليست مجرد عوامل عشوائية، بل هي قوى مؤثرة تشكل سلوك المستهلكين تجاه هذه التقنيات المالية الحديثة.

المطلب الاول: المحددات الاقتصادية للخدمات المصرفية الإلكترونية:

تتأثر الخدمات المصرفية الإلكترونية بمجموعة متنوعة من المحددات الاقتصادية التي تؤثر على تبنيها واستخدامها من قبل العملاء والمؤسسات المالية. إليك بعض المحددات الرئيسية:

¹ - ليلي عبد الجاسم، تطبيق نظام الخدمات الالكترونية في عمل الصيرفة الالكترونية / بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية، مقال علمي، مجلة دراسات محاسبية و مالية، المجلد (17) العدد (58) سنة (2022)، ص 55.

² - لعجال العمرية، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA، مقال علمي، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد: 09/العدد: 01 (2024)، ص 194.

1. البنية التحتية التكنولوجية:

تعد البنية التحتية التكنولوجية مهمة لنجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية.

1.1. توفر الإنترنت: يلعب انتشار الإنترنت عالي السرعة والموثوق بها دورًا حاسمًا في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية.

2.1. انتشار الهواتف الذكية: يؤدي زيادة استخدام الهواتف الذكية إلى تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر تطبيقات الهاتف المحمول.

3.1. الأمن السبي راني: يجب أن تكون البنية التحتية التكنولوجية آمنة لحماية المعلومات المالية للعملاء من التهديدات السيبرانية¹.

2. التنمية الاقتصادية:

التنمية الاقتصادية تخلق بيئة مواتية لتبني الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال زيادة الطلب عليها وتوفير البنية التحتية اللازمة والخدمات المصرفية الإلكترونية تساهم في تعزيز التنمية الاقتصادية من خلال زيادة الكفاءة المالية وتسهيل المعاملات التجارية.

1.2. مستوى الدخل:

➤ ارتفاع مستوى الدخل يتيح للأفراد امتلاك الأجهزة الذكية والوصول إلى الإنترنت، وهما عنصران أساسيان لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.

➤ الأفراد ذوو الدخل المرتفع يكونون أكثر استعدادًا لتبني التقنيات الجديدة، بما في ذلك الخدمات المصرفية الإلكترونية.

➤ زيادة الدخل تزيد من حجم المعاملات المالية، ما يجعل الخدمات المصرفية الإلكترونية أكثر جاذبية وكفاءة².

2.2. النمو الاقتصادي:

النمو الاقتصادي يخلق بيئة مواتية للاستثمار في التكنولوجيا المالية وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية. الشركات والمؤسسات التي تنمو وتتوسع تحتاج إلى خدمات مصرفية إلكترونية متطورة لإدارة عملياتها المالية بكفاءة.

النمو الاقتصادي يزيد من الطلب على الخدمات المالية بشكل عام، مما يشجع البنوك على تقديم حلول إلكترونية مبتكرة³.

¹ - حسيبة نايلي و نورة بيري، محددات تبني العملاء لخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية - دراسة حالة الوكالات البنكية العمومية بمدينة قالمة، مقال علمي، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 09/ العدد 01، ص ص 639 - 640

² - تقرير التنمية في العالم 2024 (فخ الدخل المتوسط)، تقارير البنك الدولي حول التنمية المالية والاقتصادية، والمشور على الموقع التالي <https://www.worldbank.org/en/publication/wdr2024> ، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ: 4:55 / 19-03-2025 .

³ - محمد صالح و محمد الكردي، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تنشيط التجارة المصرفية، مقال علمي، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، لمجلد 04، العدد 01، الجزء 04، جانفي 2023، ص ص 07-08.

3.2. الشمول المالي:

توسيع نطاق الشمول المالي يهدف إلى إتاحة الخدمات المالية الأساسية لجميع فئات المجتمع، بما في ذلك الفئات ذات الدخل المنخفض والمناطق النائية. الخدمات المصرفية الإلكترونية تلعب دورًا حاسمًا في تحقيق الشمول المالي، حيث تتيح الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة منخفضة وفعالية عالية. الشمول المالي يزيد من حجم المعاملات المالية الرسمية، مما يساهم في النمو الاقتصادي والاستقرار المالي¹.

3. المنافسة في القطاع المصرفي :

تعتبر المنافسة في القطاع المصرفي أحد أهم العوامل الأساسية لتحسين أداء نشاط البنوك و المؤسسات المالية، وذلك بفتح فرص الاستثمار في هذا القطاع لمواكبة أهم التطورات الحاصلة في المجال الاقتصادي .

1.3. المنافسة بين البنوك:

تسعى البنوك إلى تقديم تجربة مستخدم متميزة، من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية، وتوفير حلول مخصصة للعملاء من خلال تقديم خدمات عالية الكفاءة و أكثر مرونة وسهولة في الاستخدام.

1.1.3. الابتكار والتطوير:

تدفع المنافسة الشديدة بين البنوك إلى البحث عن طرق جديدة لجذب العملاء والاحتفاظ بهم. يؤدي ذلك إلى الاستثمار في تطوير خدمات مصرفية إلكترونية مبتكرة مثل تطبيقات الهاتف المحمول المتطورة وأنظمة الدفع الرقمي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

2.1.3. تحسين الجودة والكفاءة:

تجبر المنافسة البنوك على تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتوفير خدمات سريعة وموثوقة وآمنة. تسعى البنوك إلى تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة، من خلال أتمتة العمليات وتبسيط الإجراءات².

3.1.3. توسيع نطاق الخدمات:

تدفع المنافسة البنوك إلى توسيع نطاق الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتقديم خدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء المتغيرة.

يشمل ذلك تقديم خدمات مثل الاستثمار عبر الإنترنت، والتأمين الرقمي، والتمويل الجماعي³.

¹ - بولجال سميرة و حاكمي نجيب الله، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية، مقال علمي، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 06، العدد 01، جوان 2019، ص25.

² - أمينة عدنان، الابتكار والتطوير التكنولوجي في البنوك الجزائرية، مقال علمي، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، العدد06، ص ص35-38.

³ - عبد الرزاق خليل و عادل نقموش، السلطات الإشرافية والعمليات المصرفية الإلكترونية، مقال علمي، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد: 00، د ديسمبر 2009، ص34.

2.3. ظهور شركات التكنولوجيا المالية:

ظهرت الشركات التكنولوجية المالية بسبب الظروف والعوامل التالية.

1.2.3. زيادة المنافسة:

تزيد شركات التكنولوجيا المالية من المنافسة في القطاع المصرفي، من خلال تقديم حلول مبتكرة وسريعة في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية.

تتحدى شركات التكنولوجيا المالية البنوك التقليدية، من خلال تقديم خدمات أكثر مرونة وسهولة في الاستخدام¹.

2.2.3. تغيير المشهد المصرفي:

يؤدي ظهور شركات التكنولوجيا المالية إلى تغيير المشهد المصرفي، من خلال زيادة الاعتماد على التقنيات الرقمية وتغيير طريقة تقديم الخدمات المصرفية².

المطلب الثاني : المحددات التقنية للخدمات المصرفية الإلكترونية .

تشير المحددات التقنية للخدمات المصرفية الإلكترونية إلى مجموعة العوامل التكنولوجية التي تؤثر على تقديم واستخدام هذه الخدمات. يمكن تقسيم هذه المحددات إلى عدة جوانب رئيسية:

1. البنية التحتية التقنية :

ان المتطلب الرئيسي الأول مرهون بمدى التحكم في إدماج شبكات الاتصال في الحياة المصرفية بشكل يضمن الامن و السلاسة في أداء الأعمال الإلكترونية، أما العنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل في تقنية المعلومات من حيث الأجهزة، البرامج، تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتجددة والسريعة، وفيما يتعلق بعنصر استراتيجيات البناء التحتي في حقل الاتصالات و تقنية المعلومات، وتتجلى فيما يلي³.

2.1. الشبكات والاتصالات :

يجب أن تكون البنوك قادرة على توفير شبكات اتصالات موثوقة وآمنة لضمان وصول العملاء إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية في أي وقت ومن أي مكان يشمل ذلك استخدام تقنيات مثل الإنترنت عالي السرعة، والشبكات اللاسلكية، والشبكات الخاصة الافتراضية (VPN) .

كما تأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والشبكات على عمليات الخدمة المصرفية فيما يلي⁴ :

- مساندة التطور التكنولوجي في احداث تغير في ميدان الخدمات المصرفية.
- التكنولوجيا تمكن المصرف من إعادة تنظيم هيكله لتسهيل الإيصال الداخلي الخارجي.
- تسمح التكنولوجيا بتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

¹ - كمهم عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 60

² - عبد الله حسين طعانه، رقمنة الأعمال والبحث العلمي (رؤى مستقبلية)، المؤتمر العلمي الدولي السابع لكلية الأعمال بالتشارك مع عمادة البحث العلمي و الدراسات العليا، ص ص 06-07-08.

³ - قواسمية شيماء، ضيف الله اشواق، مرجع سبق ذكره، ص ص 28-29

⁴ - عائشة بوتلجة، الصيرفة الإلكترونية، مطبوعة جامعية، مالية وبنوك، جامعة شلف-حسيبة بن بوعلي، (2020-2021)، ص 18.

3.1. الانظمة والبرامج : تعد الانظمة والبرامج اساس الخدمات المصرفية الالكترونية لدى البنوك وبالتالي:

➤ تحتاج البنوك إلى استثمار في أجهزة وبرامج متطورة لدعم العمليات المصرفية الالكترونية مثل الخادم ،وقواعد

البيانات ، وأنظمة التشغيل ، وتطبيقات الهاتف المحمول.

➤ يجب أن تكون هذه الأنظمة قادرة على التعامل مع حجم كبير من المعاملات وتوفير أداء سريع وموثوق¹.

4.1. واجهات برمجة التطبيقات :

يُعدّ عنصر سهولة الاستخدام وتصميم واجهة المستخدم من العناصر الأساسية التي تؤثر على مدى نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث يسعى المستخدمون إلى الحصول على تجربة سلسة ومريحة عند استخدام هذه الخدمات.

1.4.1. زيادة رضا العملاء : واجهة المستخدم الجيدة تجعل العملاء يشعرون بالراحة والثقة عند استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية ،مما يزيد من رضاهم وولائهم .

2.4.1. تشجيع استخدام الخدمات : عندما تكون الخدمات سهلة الاستخدام ،ميل العملاء إلى استخدامها بشكل أكبر، مما يزيد من حجم المعاملات الإلكترونية .

3.4.1. تقليل الأخطاء : تصميم واجهة المستخدم الجيد يقلل من احتمالية ارتكاب الأخطاء من قبل المستخدمين، مما يوفر الوقت والجهد على العملاء والمصرف .

4.4.1. تحسين الصورة الذهنية للمصرف : تعكس واجهة المستخدم الجيدة صورة إيجابية عن المصرف، وتظهره كمؤسسة حديثة ومتطورة².

5.4.1. عناصر تصميم واجهة المستخدم الجيدة:

✓ البساطة والوضوح : يجب أن تكون واجهة المستخدم بسيطة وسهلة الفهم، مع استخدام لغة واضحة وتجنب العناصر المعقدة.

✓ سهولة التنقل : يجب أن يتمكن المستخدمون من التنقل بين الصفحات والأقسام المختلفة بسهولة ويسر.

✓ التناسق : يجب أن يكون تصميم واجهة المستخدم متناسقاً في جميع الصفحات والأقسام، مع استخدام نفس الألوان والخطوط والأيقونات.

¹ - عائشة بوتلجة، نفس المرجع، ص ص38-39.

² - أساسيات ومعايير سهولة الاستخدام في تجربة المستخدم، منصّة تعلّم كتابة تجربة المستخدم وتصميم المحتوى بالعربية (UX Writing)، المشورة على الموقع التالي <https://uxwritingar.com/web-usability/26167>، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ : 2025-03-23 / 11:43 .

✓ **التوافق مع الأجهزة المختلفة :** يجب أن تكون واجهة المستخدم متوافقة مع مختلف الأجهزة، مثل أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية والأجهزة اللوحية¹.

2. التوافق والتكامل : التوافق والتكامل عنصران حاسمان في نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية .

1.2. أهمية التوافق والتكامل:

التوافق والتكامل في الخدمات المصرفية الإلكترونية يمثلان عنصرين أساسيين لضمان نجاح هذه الخدمات وفعاليتها في تلبية احتياجات العملاء والبنوك على حد سواء. إليك بعض الأسباب التي توضح أهمية التوافق والتكامل في هذا المجال²:

1.1.2. تحسين تجربة المستخدم:

➤ عندما تتكامل الأنظمة المصرفية الإلكترونية بسلاسة مع الأنظمة الأخرى، يمكن للعملاء إجراء المعاملات بسهولة دون الحاجة إلى التنقل بين تطبيقات أو منصات متعددة.

➤ يضمن التوافق أن الخدمات تعمل بشكل صحيح على جميع الأجهزة وأنظمة التشغيل، مما يوفر تجربة مستخدم متسقة.

2.1.2. زيادة الكفاءة:

➤ يقلل التكامل من الحاجة إلى إدخال البيانات يدوياً، مما يقلل من الأخطاء ويوفر الوقت.

➤ يمكن للبنوك أتمتة العمليات وتبسيط سير العمل من خلال دمج الأنظمة المختلفة.

3.1.2. تعزيز الابتكار و التجديد:

➤ يسمح التكامل للبنوك بتقديم خدمات جديدة ومبتكرة من خلال دمج تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي و لبلوك تشين.

➤ يمكن للبنوك التعاون مع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية لتقديم حلول مبتكرة.

4.1.2. تحسين إدارة علاقات العملاء:

➤ يمكن للبنوك الحصول على رؤية شاملة لعملائها من خلال دمج أنظمة إدارة علاقات العملاء مع الأنظمة المصرفية الإلكترونية.

➤ يمكن للبنوك تخصيص الخدمات والعروض لتلبية الاحتياجات الفردية للعملاء.

2.2. عناصر تحسين تجربة المستخدم : تحسين تجربة المستخدم في الخدمات المصرفية الإلكترونية أمر بالغ الأهمية لضمان رضا العملاء وولائهم. إليك توضيح مفصل للعناصر التالية :

¹ - مقال تصميم - واجهة مستخدم، شركة ريان سوفت لتصميم البرامج الخاصة، المشورة على الموقع التالي،

<https://raiyansoft.com/%D8%AA%D8%B5%D9%85%D9%8A%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%AC%D9%87%D8%A9>

، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ : [/-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D9%85](https://raiyansoft.com/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D9%85)

2025-03-23/12:53

² - اضاءات نشرة توعية لمعهد الدراسات المصرفية، الرقمنة واستراتيجيات التحول في البنوك، دولة الكويت، العدد03، السلسلة06، جويلية2024

1.2.2. سهولة التنقل:

يجب أن يتمكن المستخدمون من العثور على ما يبحثون عنه بسهولة، دون الحاجة إلى قضاء وقت طويل في البحث.

يجب أن تكون واجهة المستخدم بديهية وواضحة، مع استخدام تسميات واضحة وأيقونات مفهومة. يمكن تحقيق ذلك من خلال تصميم قوائم تنقل بسيطة ومنظمة، واستخدام وظيفة البحث الفعالة¹.

2.2.2. التصميم المتجاوب:

- يشكل استخدام التصميم المتجاوب في الموقع أمراً جوهرياً حيث يتصفح معظم المستخدمين المواقع الإلكترونية من أجهزة المحمول، لذلك يجب مراعاة استخدام تقنية التصميم المتجاوب في المواقع لضمان ملائمة تصميم واجهات لمختلف أحجام الشاشات والتأكد من توافقها مع الأجهزة المحمولة.

- يجب أن تتكيف واجهة المستخدم مع أحجام الشاشات المختلفة، لضمان تجربة مستخدم متسقة على جميع الأجهزة.

- يساعد التصميم المتجاوب على تحسين تجربة المستخدم على الأجهزة المحمولة، التي أصبحت شائعة بشكل متزايد في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية².

3.2.2. الأمان و الموثوقية :

يجب أن يشعر المستخدمون بالأمان عند استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، مع ضمان حماية بياناتهم الشخصية والمالية.

يجب أن تكون الخدمات موثوقة ومتاحة على مدار الساعة، مع تقليل وقت التعطل إلى الحد الأدنى. يمكن تحقيق ذلك من خلال استخدام بروتوكولات أمان قوية، وتوفير دعم فني على مدار الساعة.

4.2.2. التخصيص:

يجب أن تكون الخدمات المصرفية الإلكترونية قابلة للتخصيص لتلبية الاحتياجات الفردية للمستخدمين.

يمكن استخدام البيانات لتحسين تجربة المستخدم وتقديم خدمات مخصصة، مثل عرض المعاملات الأكثر شيوعاً للمستخدم، أو تقديم اقتراحات للخدمات التي قد تهتمه.

إن التخصيص يساعد على جعل تجربة المستخدم أكثر ملائمة وفعالية³.

¹ - عبد الرزاق خليل و عادل نقموش، مرجع سبق ذكره، ص 34.

² - مقالة الكترونية في كيفية تحسين تجربة المستخدم، المشورة على الموقع التالي،

<https://teryaq.media/ar/articles/%D8%AA%D8%AC%D8%B1%D8%A8%D8%A9%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D9%85>

، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ : 11:47 / 24-03-2025.

³ - مقالة الكترونية في استراتيجيات مثبتة لتحسين تجربة المستخدم، المشورة على الموقع التالي:

<https://sorbonnetraining.com/blogdetails/%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D8%AC%D9%8A%D8%A7%D8%AA%D9%85%D8%AB%D8%A8%D8%AA%D8%A9%D9%84%D8%AA%D8%AD%D8%B3%D9%8A%D9%86%D8%AA%D8%AC%D8%B1%D8%A8%D8%A9%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D9%85>

، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ : 12:16 / 42-03-2025.

❖ أمثلة على التخصيص في الخدمات المصرفية الإلكترونية:

➤ عرض ملخصات حسابات مخصصة للمستخدمين.

➤ تقديم إشعارات مخصصة للمعاملات.

➤ تقديم اقتراحات مخصصة للخدمات المصرفية.

3. التقنيات الحديثة: ان التقنيات الحديثة أصبحت جد مهمة في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية، بل ضرورة حتمية لمواكبة تطلعات العملاء المتزايدة، وتعزيز الكفاءة، وضمان الأمن، وتقديم خدمات مصرفية مبتكرة تلبي احتياجات المستقبلية للعملاء.

1.3. الذكاء الاصطناعي (AI) : تستخدم البنوك الذكاء الاصطناعي لتحسين خدمة العملاء والكشف عن الاحتيال وتحليل البيانات ويتجلى ذلك في¹:

➤ استخدام روبوتات الدردشة (Chat bots) للإجابة على استفسارات العملاء على مدار الساعة، وتقديم توصيات شخصية بناءً على تاريخ معاملاتهم، وتحسين عمليات مركز الاتصال من خلال توجيه المكالمات بكفاءة.

➤ تلعب أنظمة الذكاء الاصطناعي دورًا حاسمًا في تحليل الأنماط الشاذة للمعاملات وتحديد الأنشطة الاحتيالية المحتملة بشكل أسرع وأكثر دقة من الطرق التقليدية.

➤ يساعد الذكاء الاصطناعي البنوك على تحليل كميات هائلة من البيانات لفهم سلوك العملاء بشكل أفضل، وتحديد المخاطر، وتحسين اتخاذ القرارات الاستراتيجية، وتطوير منتجات وخدمات تلبي احتياجات السوق.

➤ يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل مجموعة واسعة من البيانات لتقييم الجدارة الائتمانية للأفراد والشركات بشكل أكثر دقة من النماذج التقليدية.

1.1.3. البلوك تشين: تستخدم بعض البنوك تقنية لبلوك تشين لتسهيل عمليات الدفع والتحويلات المالية الدولية².

➤ توفر تقنية لبلوك تشين منصة آمنة وشفافة وغير مركزية لتسجيل المعاملات، مما يقلل من الحاجة إلى وسطاء ويسرع عمليات الدفع والتحويلات الدولية ويقلل من تكلفتها.

➤ يمكن استخدام العقود الذكية المبنية على لبلوك تشين لتنفيذ الاتفاقيات المالية تلقائيًا عند استيفاء شروط معينة، مما يزيد من الكفاءة ويقلل من مخاطر الطرف المقابل.

¹ - نعيمة خالدي، تأثير تقنية البلوكشين على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية (دراسة حالة لبنوك رائدة)، مقال علمي، مجلة الجغرافية الاقتصادية، المجلد 02، العدد 01، جانفي 2025، ص ص 81-82 (بتصرف).

² - نعيمة خالدي، تأثير تقنية البلوكشين على تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية (دراسة حالة لبنوك رائدة)، مقال علمي، مجلة الجغرافية الاقتصادية، المجلد 02، العدد 01، جانفي 2025، ص ص 81-82 (بتصرف).

➤ يمكن استخدام لبلوك تشين لإنشاء نظام هوية رقمي آمن وموثوق به، مما يسهل عمليات التحقق من هوية العملاء ويقلل من الاحتيال.

2.1.3. الحوسبة الحسابة: تستخدم البنوك الحوسبة الحسابة لتقليل التكاليف وتحسين الكفاءة وتوفير خدمات أكثر مرونة¹.

➤ تقلل الحوسبة الحسابة من الحاجة إلى استثمارات كبيرة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وصيانتها، حيث تدفع البنوك فقط مقابل الموارد التي تستخدمها.

➤ توفر الحوسبة الحسابة مرونة وقابلية للتوسع بشكل كبير، مما يسمح للبنوك بتلبية الطلب المتزايد على الخدمات الرقمية بسرعة وكفاءة.

➤ تمكن الحوسبة الحسابة البنوك من تطوير ونشر خدمات جديدة بشكل أسرع وتقديم تجارب مستخدم أكثر تخصيصاً.

➤ تتيح الحوسبة الحسابة للبنوك الوصول إلى أحدث التقنيات والابتكارات دون الحاجة إلى استثمارات كبيرة في البحث والتطوير.

2.3. أهمية التقنيات الحديثة في الخدمات المصرفية الإلكترونية²:

0 تحسين تجربة العملاء.

0 زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف.

0 تعزيز الأمن والحماية.

0 توفير خدمات مصرفية مبتكرة.

بشكل عام، تلعب التقنية دوراً حيوياً في تطوير وتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتساهم في توفير تجربة مصرفية أفضل للعملاء.

المطلب الثالث : المحددات القانونية و التنظيمية للخدمات المصرفية الإلكترونية.

تتضمن المحددات القانونية والتنظيمية للخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر مجموعة من القوانين واللوائح التي تهدف إلى تنظيم هذه الخدمات وضمان سلامتها وأمنها وحماية حقوق المستهلكين. يمكن تلخيص أهم هذه المحددات في النقاط التالية:

1. قانون النقد والقرض الجزائري :

ان القانون رقم 09-23 المؤرخ في 21 يونيو 2023، المتعلق بالقانون النقدي والمصرفي، يعد تحديثاً مهماً للنظام المصرفي في الجزائر. هذا القانون يهدف إلى تنظيم وتوجيه النشاط المصرفي في البلاد، بما في ذلك

¹ - كتوس عاشور، حسيني جازية، سبل الاستفادة من الحوسبة الحسابة في حماية العمليات المصرفية الإلكترونية، مقال علمي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 12، 2014، ص ص[75-77](بتصرف)

² - حاج علي امينة، زوانب غريسية، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المخاطر التشغيلية في لبنوك(دراسة استقصائية على عدد من البنوك الجزائرية)، مقال علمي، مجلة البحوث و الدراسات التجارية، المجلد 05، العدد 01، مارس 2021، ص 209.

الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويوفر إطاراً قانونياً شاملاً للقطاع المصرفي في الجزائر. ومن أبرز النقاط التي يتناولها هذا القانون:

1.1. تنظيم النشاط المصرفي: يحدد هذا القانون الإطار القانوني للمؤسسات المصرفية في الجزائر، ويشمل ذلك البنوك التجارية والبنوك المتخصصة، والمؤسسات المالية الأخرى.

2.1. الإشراف والمراقبة : يعزز القانون من دور بنك الجزائر في مراقبة وتنظيم القطاع المصرفي، حيث يمنح بنك الجزائر السلطة لإصدار الأنظمة والتعليمات التي تنظم العمل المصرفي في البلاد.

3.1. الخدمات المصرفية الإلكترونية : يعترف القانون بتطور التكنولوجيا ويدخل تنظيم الخدمات المصرفية الإلكترونية ضمن الإطار القانوني، حيث يتم تحديد الشروط والضوابط الخاصة بالعمليات المالية التي تتم عبر الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول.

4.1. الحماية القانونية : يتضمن القانون أحكاماً تهدف إلى حماية حقوق العملاء والمستهلكين، بما في ذلك تقديم ضمانات خاصة تتعلق بالخصوصية وحماية البيانات الشخصية عند إجراء المعاملات المالية الإلكترونية.

5.1. التطورات الحديثة في القطاع المالي : يعكس القانون التوجهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية، حيث يعزز من تبني الابتكارات التكنولوجية التي تساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية، بما في ذلك عبر الإنترنت ومن خلال التطبيقات الرقمية¹.

6.1. قوانين أخرى خاصة بالخدمات المصرفية الإلكترونية:

تتنوع هذه القوانين وتشمل جوانب متعددة، من التشريعات العامة التي تحكم المعاملات الإلكترونية نذكر منها:

1.6.1. قانون المعاملات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية : يحدد الإطار القانوني للمعاملات الإلكترونية ويوفر الاعتراف القانوني بالتوقيع الإلكتروني والسجلات الإلكترونية، مما يسهل استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.

2.6.1. قانون حماية البيانات الشخصية : يضع ضوابط لحماية البيانات الشخصية للمتعاملين مع البنوك عبر الإنترنت، بما في ذلك الحصول على الموافقة على جمع البيانات وتحديد أغراض استخدامها وضمان سريتها وأمنها.

3.6.1. قانون مكافحة جرائم المعلوماتية : يجرم الأفعال التي تستهدف الأنظمة والبيانات المصرفية الإلكترونية، مثل الاختراق والاحتيال الإلكتروني، ويوفر آليات للتحقيق في هذه الجرائم وملاحقة مرتكبيها.

2. طبيعة مسؤولية البنك عن العمليات المصرفية الإلكترونية :

لكون القيام بالعمليات والخدمات المصرفية الإلكترونية، يكون كأصل عام، بناءً على عقد إلكتروني بين البنك أو المؤسسة المالية والعميل، وعلى هذا الأساس نتناول مسؤولية البنك المدنية عن الإخلال بالتزاماته العقدية تجاه العميل:

¹ - قانون رقم 09-23 مؤرخ في 3 ذي الحجة عام 1444 الموافق 12 يونيو سنة 2023، القانون النقدي والمصرفي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 43، جوان 2023، ص ص [14-04].

يقصد بالمسؤولية المدنية بوجه عام هي تعويض الضرر الناتج عن الإخلال بالتزام مقرر بذمة المسئول وقد يكون مصدر هذا الالتزام عقدا يربط الطرفين، وتكون عندئذ المسؤولية عقدية، يحكمها ويحدد مداها العقد بصفة خاصة، والقواعد الخاصة بالمسؤولية العقدية بصفة عامة، وقد يكون مصدر هذا الالتزام القانون في صورة تكاليف عامة يفرضها على الكافة، وعندئذ تكون المسؤولية تقصيرية، يستقل بحكمها وتحديد مداها القانون. يجمع الفقه على أن المسؤولية العقدية تقوم نتيجة الإخلال بالتزام عقدي يختلف باختلاف ما اشتمل عليه العقد من التزامات، بينما تقوم المسؤولية التقصيرية على الإخلال بالتزام قانوني عام لا يتغير هو الالتزام بعدم الأضرار بالغير، وعلى هذا فالمسؤولية التقصيرية هي الأصل العام، يجب تطبيقها كلما ارتكب شخص خطأ وتسبب عنه ضرر للغير¹.

3. المسؤولية الجزائية للاستخدام غير المشروع للخدمات المصرفية الإلكترونية :

يشير الاستخدام غير المشروع للخدمات المصرفية الإلكترونية إلى أي استخدام لهذه الخدمات بطريقة تخالف القانون أو الشروط والأحكام المتفق عليها مع المؤسسة المصرفية، بهدف تحقيق مكاسب غير قانونية أو إلحاق ضرر بالآخرين أو بالمؤسسة نفسها.

1.3. المسؤولية الجزائية : في هذا السياق تعني مساءلة الشخص قانوناً عن الأفعال غير المشروعة التي ارتكبها باستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتوقيع العقوبات المنصوص عليها في القانون عليه².
نطرح بعض الجرائم التي قد تستوجب المسؤولية الجزائية في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية تشمل على سبيل المثال:

- 1.1.3. الاحتيال الإلكتروني :** الحصول على أموال أو بيانات اعتماد أو معلومات شخصية عن طريق الخداع عبر الإنترنت أو البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية القصيرة أو تطبيقات الهاتف المحمول المزيفة.
- 2.1.3. الوصول غير المصرح به إلى الحسابات :** اختراق الأنظمة المصرفية الإلكترونية أو حسابات العملاء دون إذن، هدف سرقة الأموال أو البيانات أو التلاعب به .
- 3.1.3. تحويل الأموال غير المصرح به :** إجراء تحويلات مالية من حساب إلى آخر دون موافقة صاحب الحساب³.

¹ - صليح بو نفلة، النظام القانوني للعمليات المصرفية الإلكترونية، أطروحة الدكتوراه، قانون اعمال، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2020/2019، ص ص226-227.

² - بوهرين فتحة، الجريمة المعلوماتية في التشريع الجزائري، مقال علمي، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، المجلد14، العدد04، نوفمبر2021، ص ص54-56.

³ - زعيطي امنة، مكافحة الجرائم الإلكترونية في ضوء قانونالعقوبات الجزائري (دراسة مقارنة)، مقال علمي، مجلة حقوق الانسان و الحريات العامة، المجلد04، العدد07، جوان2019، ص226.

3.3. التشريعات المتعلقة بالجريمة الإلكترونية في بعض الدول :

1.3.3. قانون مكافحة الجرائم الإلكترونية في مصر : ينص القانون رقم 175 لسنة 2018 على عقوبات صارمة للمخالفات المتعلقة بالجرائم الإلكترونية، بما في ذلك الاستخدام غير المشروع للخدمات المصرفية الإلكترونية¹.

2.3.3. قانون مكافحة الجرائم الإلكترونية في السعودية : وفقاً للمرسوم الملكي رقم (م/17) لعام 2007، تتعدد العقوبات الجزائية للأفعال غير القانونية المتعلقة بالخدمات الإلكترونية، بما في ذلك الغرامات والسجن².

3.3.3. قانون مكافحة الجرائم الإلكترونية في الجزائر : أصدر المشرع الجزائري القانون رقم 09 - 04 المؤرخ في 05 أوت سنة 2009، المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، في هذا القانون احدث المشرع آليات جديدة خاصة للتحري من أجل مكافحة الجريمة المعلوماتية³.

المبحث الثالث :اثار الخدمات المصرفية الالكترونية على البنوك التجارية.

أحدثت الخدمات المصرفية الإلكترونية تحولاً جذرياً في عمل البنوك التجارية، حيث أثرت بعمق على جوانب متعددة من عملياتها الداخلية وهيكلها التنظيمي، واستراتيجياتها التسويقية، والأهم من ذلك، طبيعة علاقاتها وتفاعلها مع العملاء، مما أدى إلى إعادة تشكيل المشهد المصرفي برمته، يمكن تلخيص هذا الأثر في النقاط التالية:

المطلب الاول : اثار الخدمات المصرفية الالكترونية على البنوك التجارية اقتصاديا :

تحدث الخدمات المصرفية الإلكترونية آثاراً اقتصادية كبيرة على البنوك التجارية، تتجاوز مجرد تقليل التكاليف التشغيلية. و تتمثل في النقاط التالية .

¹ - قانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات، مكتب النص والرشاد، مقالة الكترونية ، المشورة على الموقع التالي

<https://nasrshad.com/blogdetail/%D9%82%D8%A7%D9%86%D9%88%D9%86%D9%85%D9%83%D8%A7%D9%81%D8%AD%D8%A9%D8%AC%D8%B1%D8%A7%D8%A6%D9%85%D8%AA%D9%82%D9%86%D9%8A%D8%A91%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%85%D8%A7%D8%AA> ، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ :

2025-03-27 / 2:39

² - هيئة الاتصال وتقنية المعلومات، نظام مكافحة جرائم المعلوماتية، نص اعلاني

³ - عمار حشمان، جريمة المعلوماتية في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر، تخصص ادارة التحقيقات الاقتصادية والمالية، جامعة قاصدي

مرياح(ورقلة)، 2019/2018، ص ص[24-22].

1. زيادة الإيرادات والربحية:

تعد الإيرادات والربحية أحد المصادر الرئيسية لتوليد رأس المال، ويقوم النظام المصرفي السليم على اكتاف المصارف الربحية وذات رأس المال كافي، وتعد ربحية المصرف التجاري أمراً ضرورياً لبقائه واستمراره، كما يعد مصدر ثقة لكل متعاملين وتقاس الربحية بالعلاقة التالية¹.

$$\text{الربحية} = \frac{\text{النتائج}}{\text{الوسائل المستخدمة}} * 100\%$$

1.1. توسيع قاعدة العملاء : تُمكن الخدمات الإلكترونية البنوك من الوصول إلى شرائح جديدة من العملاء، محلياً ودولياً، لم تكن قابلة للوصول بالطرق التقليدية بسبب القيود الجغرافية أو تفاصيل التعامل الرقمي. هذا التوسع في قاعدة العملاء يؤدي بشكل مباشر إلى زيادة حجم الأعمال وبالتالي زيادة الإيرادات من مختلف الخدمات المقدمة².

2.1. تقديم منتجات وخدمات جديدة : تتيح المنصات الإلكترونية للبنوك فرصة تقديم مجموعة أوسع من المنتجات والخدمات المالية المبتكرة التي تتناسب مع احتياجات العملاء المتغيرة، مثل القروض الرقمية السريعة، ومنصات الاستثمار عبر الإنترنت، وحلول الدفع المتطورة للتجارة الإلكترونية. هذه المنتجات والخدمات الجديدة³.

3.1. زيادة ولاء العملاء: تجربة العميل المريحة والفعالة التي توفرها الخدمات الإلكترونية، من سهولة الوصول إلى الحسابات وإجراء المعاملات في أي وقت ومكان إلى سرعة الاستجابة لطلباتهم، تعزز ولاء العملاء الحاليين وتقلل من احتمالية تحولهم إلى بنوك أخرى منافسة. الحفاظ على العملاء الحاليين هو أساس لاستمرار تدفق الإيرادات وتحقيق النمو المستدام⁴.

4.1. رسوم الخدمات الإلكترونية : على الرغم من سعي البنوك لتقديم العديد من الخدمات الإلكترونية مجاناً لجذب العملاء وتشجيعهم على استخدام القنوات الرقمية، إلا أنها قد تفرض رسوماً على بعض المعاملات المتقدمة أو المتخصصة مثل التحويلات الدولية السريعة، وبعض الخدمات الاستشارية عبر الإنترنت، أو الخدمات ذات القيمة المضافة. هذه الرسوم تمثل مصدراً إضافياً للإيرادات⁵.

¹ - سندس بن عبد الله، الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في ربحية البنوك التجارية الجزائرية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري 2017-2021، مقال علمي، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية و إدارة الأعمال، المجلد 13، العدد 01، أبريل 2024، ص 95.

² - بن صالح ماجدة، العوامل المؤثرة على ثقة العمال في الخدمات المصرفية الإلكترونية -دراسة حالة البنوك الجزائرية، اطروحة دكتوراه، علوم التسبير، جامعة 08 ماي 1945 قالمه، 2021/2020، ص 71.

³ - شافية جاب الله و عبد القادر كموم، الآليات الحديثة لتسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، مقال علمي، مجلة السياسة العالمية، المجلد 05، العدد 03، ديسمبر 2021، ص 597.

⁴ - مدروس نادية و مزياني حنان، دور جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق ولاء العملاء دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مقال علمي، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 09، العدد 01، جانفي 2022، ص 389.

⁵ - وثيقة حول سياسة تحصيل الرسوم للمدفوعات عبر العملات باستخدام خدمة FAQ، البنك المركزي السعودي، ديسمبر 2021، ص 07.

- 5.1. تكاليف الاستثمار الأولية : يتطلب إنشاء وتطوير وصيانة الأنظمة المصرفية الإلكترونية استثمارات كبيرة في البنية التحتية التكنولوجية والأمن السيبراني .
- 6.1. المنافسة الشديدة : يواجه البنوك منافسة متزايدة من البنوك الرقمية الناشئة وشركات التكنولوجيا المالية (FinTech) التي تقدم خدمات مماثلة بتكاليف أقل أو تجربة مستخدم أفضل¹.
2. خفض التكاليف التشغيلية:
- ان تخفيض تكاليف المعاملات المصرفية تعد اولوية اساسية للخدمة المصرفية الالكترونية ودعم جانبها الاقتصادي وتتم كما يلي²:
- 1.2. تقليل الحاجة إلى الفروع التقليدية : يمكن للبنوك تقليل عدد الفروع أو حجمها، مما يوفر تكاليف الإيجار والمرافق والموظفين.
- 2.2. تمتمة العمليات : تقلل الخدمات المصرفية الإلكترونية من الحاجة إلى التدخل البشري في العديد من المعاملات، مما يقلل من تكاليف العمالة والأخطاء.
- 3.2. تحسين كفاءة العمليات : تتم المعاملات بشكل أسرع وأكثر كفاءة عبر القنوات الإلكترونية، مما يوفر وقت وجهد الموظفين والعملاء.
- 4.2. تقليل تكاليف المعاملات الورقية : يقل الاعتماد على المستندات الورقية في المعاملات الإلكترونية، مما يوفر تكاليف الطباعة والتخزين والأرشفة.
- 5.2. تكاليف الصيانة والتحديث : تتطلب الأنظمة المصرفية الإلكترونية صيانة وتحديثات مستمرة لمواكبة التطورات التكنولوجية وضمان الأمان، مما يمثل تكلفة مستمرة.
- 6.2. الحاجة إلى استثمارات في الأمن السبي راني : مع تزايد التهديدات السبي رانية، تحتاج البنوك إلى استثمار مبالغ كبيرة في حماية أنظمتها وبيانات عملائها.
3. تحسين الكفاءة التشغيلية:
- تعكس الكفاءة التشغيلية العالية مدى جودة وتطور الخدمة المقدمة العميل تتحقق الكفاءة من خلال النقاط التالية³:
- 1.3. تسريع وتيرة المعاملات : يمكن للعملاء إنجاز معاملاتهم في أي وقت ومن أي مكان بسرعة وسهولة.
- 2.3. تقليل الأخطاء البشرية : تقلل الأتمتة من احتمالية حدوث أخطاء في إدخال البيانات ومعالجة المعاملات.

¹ - عمر بولحبيب و آسيا قاسمي، واقع الاستثمار في الصيرفة الإلكترونية ببنك التنمية المحلية لولاية سطيف وأثرها على رضا العملاء، مقال علمي، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 08، العدد 01، افريل 2022، ص 112.

² - عبد الله حسين طعامن، التكنولوجيا المالية في الاعمال المصرفية، المؤتمر العلمي السابع لكلية الاعمال بالتشارك مع عمادة البحث العلمي والدراسات العليا تحت عنوان "رقمنة الاعمال والبحث العلمي: رؤى مستقبلية"، ص ص[01-08](بتصرف).

³ - زياد أحمد، محددات الكفاءة التشغيلية في المؤسسات المصرفية دراسة تطبيقية لعينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر، مذكرة ماستر، تخصص مالية مؤسسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2019-2020، ص ص[03-06](بتصرف).

3.3. تحسين إدارة البيانات : توفر الأنظمة الإلكترونية بيانات دقيقة وحديثة حول العملاء والمعاملات، مما يساعد البنوك في اتخاذ قرارات أفضل.

4.3. تعزيز خدمة العملاء : يمكن للبنوك تقديم دعم أفضل للعملاء عبر القنوات الإلكترونية من خلال توفير معلومات شاملة، وأدوات الخدمة الذاتية، وقنوات اتصال متعددة.

5.3. الحاجة إلى تطوير مهارات الموظفين : يتطلب التحول الرقمي تدريب الموظفين على التعامل مع التقنيات الجديدة وتقديم الدعم للعملاء عبر القنوات الإلكترونية.

6.3. مقاومة التغيير من قبل بعض العملاء والموظفين : قد يواجه البنوك تحديات في إقناع بعض العملاء والموظفين بتبني الخدمات المصرفية الإلكترونية.

4. إدارة المخاطر:

لا يخلو النشاط المصرفي من المخاطر فيتوجب على المصارف ادارة هذه المخاطر لتجنب حدوثها وتأثير على نشاطها وذلك من خلال¹:

1.4. تحسين إدارة المخاطر : يمكن للبنوك استخدام الخدمات الإلكترونية لتحسين إدارة المخاطر ،مثل مخاطر الاحتيال وغسل الأموال.

1.1.4. مكافحة الاحتيال:

➤ تساعد الأنظمة الإلكترونية في رصد الأنماط المشبوهة للمعاملات، وبالتالي الكشف عن محاولات الاحتيال في وقت مبكر.

➤ يمكن للبنوك استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات للكشف عن الأنشطة الاحتيالية بشكل أكثر دقة.

➤ توفر الخدمات الإلكترونية طبقات إضافية من الأمان، مثل المصادقة الثنائية والتحقق من الهوية ،مما يقلل من فرص الاحتيال.

2.1.4. مكافحة غسل الأموال:

➤ تسهل الأنظمة الإلكترونية تتبع المعاملات المالية، مما يساعد في الكشف عن عمليات غسل الأموال.

➤ تعزز الخدمات الإلكترونية الشفافية في المعاملات المالية، مما يصعب عمليات غسل الأموال.

3.1.4. إدارة المخاطر التشغيلية:

➤ تساعد الأنظمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية.

➤ توفر الخدمات الإلكترونية نسخًا احتياطية للبيانات، مما يقلل من مخاطر فقدان المعلومات الهامة.

¹ - رابحي بوعلام و مسعودي نورالدين، ادارة المخاطر الالكترونية في البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة ماستر، تخصص مالية مؤسسية، جامعة يحي فارس بالمدينة، 2020-2021، ص ص [53-67] .

2.4. تحسين الامتثال:

تساعد الخدمات الإلكترونية البنوك على الامتثال للوائح والقوانين المصرفية ومعايير الامان ويتجلى في ما يلي¹:

➤ تساعد الأنظمة الإلكترونية البنوك على الامتثال للوائح والقوانين المصرفية، مثل قوانين مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

➤ توفر الخدمات الإلكترونية سجلات إلكترونية للمعاملات، مما يسهل عمليات التدقيق والمراجعة.

➤ تساعد الأنظمة الإلكترونية البنوك على تحديث سياساتها وإجراءاتها بشكل سريع لمواكبة التغييرات في اللوائح والقوانين.

3.4. أهمية إدارة المخاطر والامتثال:

➤ تحافظ على سمعة البنك وثقة العملاء.

➤ تجنب البنك العقوبات والغرامات من الجهات الرقابية.

➤ تحمي البنك من الخسائر المالية الناتجة عن الاحتيال وغسل الأموال.

➤ تساهم في استقرار النظام المالي.

بشكل عام، تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية أداة قوية لإدارة المخاطر وتحسين الامتثال في البنوك التجارية، ولكن يجب على البنوك الاستثمار في أنظمة أمان متطورة وتدريب الموظفين على استخدام هذه الأنظمة بشكل فعال².

المطلب الثاني : اثار الخدمات المصرفية الإلكترونية على البنوك التجارية اجتماعيا وثقافيا.

أحدثت الخدمات المصرفية الإلكترونية تحولاً جذرياً في عمل البنوك التجارية، حيث أثرت بعمق على جوانب متعددة منها آثاراً اجتماعية وثقافية مهمة على البنوك التجارية وكان ذلك على النحو التالي:

1. الآثار الاجتماعية:

تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل كبير في إحداث تغييرات اجتماعية إيجابية، من أبرزها:

1.1. تعزيز الشمول المالي:

تسعى المصارف من تقديمها للخدمات الإلكترونية للوصول الى الشمول المالي وتعزيزه وذلك من خلال³:

¹ - Understanding Risk and Compliance in Banking، مدونة لشركة fenergo، المشورة على الموقع التالي

<https://resources.fenergo.com/blogs/risk-and-compliance-in-banking>، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ:

2025-04-02 /15:43.

² - The Importance of Risk Management in Banking، نشرة علانية من شركة Experian، المشورة على الموقع التالي

<https://www.experian.com/blogs/insights/the-importance-of-risk-management-in-banking>، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ:

2025-04-02 /16:02 :

³ - حياة نجار، تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية مطلب تعزيز الشمول المالي، مقال علمي، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 07، العدد 04،

ديسمبر 2023، ص ص[101-103](بتصرف).

- 1.1.1. **توسيع نطاق الخدمات :** تتيح الخدمات المصرفية الإلكترونية وصول الخدمات المالية إلى الفئات لمهمشة والمناطق النائية التي تفتقر إلى البنية التحتية المصرفية التقليدية. هذا يشمل الأفراد ذوي الدخل المنخفض والنساء والشباب وسكان المناطق الريفية.
- 2.1.1. **تمكين الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة :** من خلال توفير الوصول إلى الحسابات المصرفية، والمدفوعات الرقمية والقروض الصغيرة والتأمين، تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تمكين هذه الفئات اقتصاديًا واجتماعيًا، مما يساعدهم على إدارة أموالهم بشكل أفضل والاستثمار وتنمية.
- 3.1.1. **تقليل تكلفة الخدمات :** غالبًا ما تكون تكلفة الخدمات المصرفية الإلكترونية أقل من تكلفة الخدمات التقليدية، مما يجعلها في متناول شرائح أوسع من المجتمع.
- 4.1.1. **تسهيل التحويلات المالية :** تسهل الخدمات الرقمية تحويل الأموال بين الأفراد والمناطق المختلفة بكفاءة وبتكلفة منخفضة، مما يدعم الروابط الاجتماعية والاقتصادية.

2.1. تغيير أنماط الاستهلاك:

- تسعى البنوك إلى تغيير وتجديد في طرق الاستهلاك لتعزيز خدماتها المقدمة العميل وتقوم بذلك كما يلي¹:
- 1.2.1. **تشجيع المدفوعات الإلكترونية :** تعمل الخدمات المصرفية الإلكترونية على تقليل الاعتماد على النقد من خلال توفير بدائل رقمية متنوعة للدفع مثل بطاقات الائتمان والخصم، والمحافظ الإلكترونية، والتحويلات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول.
- 2.2.1. **بناء مجتمع غير نقدي :** مع تزايد استخدام المدفوعات الإلكترونية، يتجه المجتمع نحو تقليل تداول النقد، مما يقلل من مخاطر السرقة والتزوير وتكاليف طباعة وتداول العملات النقدية.
- 3.2.1. **تسهيل التجارة الإلكترونية :** توفر الخدمات المصرفية الإلكترونية البنية التحتية اللازمة لنمو التجارة الإلكترونية، مما يتيح للمستهلكين شراء السلع والخدمات عبر الإنترنت بسهولة وأمان من أي مكان وفي أي وقت.
- 4.2.1. **زيادة الطلب على السلع والخدمات عبر الإنترنت :** نتيجة لسهولة الدفع عبر الإنترنت، يزداد إقبال المستهلكين على التسوق الإلكتروني، مما يؤدي إلى تغيير في أنماط الاستهلاك التقليدية وظهور أسواق جديدة عبر الإنترنت.
- 5.2.1. **توفير الوقت والجهد :** تتيح الخدمات المصرفية الإلكترونية للمستهلكين إنجاز معاملاتهم المالية عن بعد دون الحاجة إلى زيارة الفروع المصرفية، مما يوفر الوقت والجهد ويحسن تجربة التسوق.
- 3.1. **تأثيرات على العلاقات الاجتماعية:**

¹ - How Digital Transformation is Shaping the Future of Banking، مدونة علمية DECT ، المشورة على الموقع التالي <https://www.decta.com/company/media/how-digital-transformation-is-shaping-the-future-of-banking>، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ : 2025-04-03 / 9:23.

آثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في العلاقات الاجتماعية بشكل كبير ويكون ذلك كما يلي¹:

1.3.1. تقليل التفاعل الاجتماعي المباشر : قد يؤدي الاعتماد المتزايد على الخدمات المصرفية الإلكترونية

إلى انخفاض في عدد الزيارات الفعلية للفروع التقليدية للبنوك. هذا يعني تقليل فرص التفاعل الاجتماعي المباشر بين العملاء وموظفي البنوك، والذي كان يمثل في بعض الأحيان جزءاً من تجربة التعامل المصرفي.

2.3.1. تعزيز التواصل عبر القنوات الرقمية : في المقابل، تتيح الخدمات المصرفية الإلكترونية قنوات تواصل

جديدة بين البنوك وعملائها. يمكن للعملاء التواصل مع البنوك وطرح استفساراتهم والحصول على الدعم عبر تطبيقات الهاتف المحمول، والبريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، والمحادثات المباشرة. يمكن أن يوفر هذا سهولة ومرونة أكبر في التواصل، ولكنه يفقد إلى العنصر الإنساني المباشر.

3.3.1. تأثيرات متفاوتة على الفئات المختلفة : قد يكون تأثير تقليل التفاعل المباشر أكثر وضوحاً على كبار

السن أو الأشخاص الذين يفضلون التواصل الشخصي. في المقابل قد يفضل الشباب والأفراد المعتادون على التكنولوجيا سهولة وسرعة التواصل الرقمي.

4.3.1. إمكانية بناء مجتمعات رقمية : يمكن للمنشآت الرقمية ومنصات التواصل التي تديرها البنوك أن

تخلق مساحات للتفاعل بين العملاء وتبادل الخبرات والمعلومات حول الخدمات المصرفية.

4.1. تأثيرات على التوظيف:

ويكون التأثير على التوظيف من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية كما يلي²:

1.4.1. أتمتة العمليات وتقليل الحاجة إلى بعض الوظائف التقليدية : تعمل الخدمات المصرفية الإلكترونية

على أتمتة العديد من العمليات الروتينية التي كانت تتطلب في السابق تدخلاً بشرياً على سبيل المثال، يمكن للعملاء الآن إجراء عمليات الإيداع والسحب والتحويل ودفع الفواتير عبر الإنترنت أو تطبيقات الهاتف المحمول، مما يقلل من الحاجة إلى عدد كبير من الصرافين وموظفي خدمة العملاء في الفروع.

2.4.1. تغير في طبيعة الوظائف المصرفية : على الرغم من تقليل الحاجة إلى بعض الوظائف التقليدية،

تخلق الخدمات المصرفية الإلكترونية طلباً على أنواع جديدة من الوظائف. تحتاج البنوك إلى متخصصين في تكنولوجيا المعلومات، والأمن السيبراني، وتطوير التطبيقات، وتحليل البيانات، والتسويق الرقمي، وخدمة العملاء عبر القنوات الرقمية.

¹ - جدو قادر و عبد الهادي مختار، مزايا استخدام القنوات المصرفية الإلكترونية وتأثيرها على الحصة السوقية: دراسة استطلاعية لوجهات نظر عمالء الوكالات البنكية بمدينة تيارت، مقال علمي، مجلة أبحاث إقتصادية معاصرة، المجلد 07، العدد 01، أفريل 2024، صص 418-419.

² - مقالة الكترونية (iltizamERP)، التكنولوجيا وسوق العمل: كيف تؤثر التحولات التكنولوجية على فرص العمل،

<https://iltizamerp.com/ar/Blog/Tutorials/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7%D9%88%D8%B3%D9%88%D9%82%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%D9%83%D9%8A%D9%81%D8%AA%D8%A4%D8%AB%D8%B1%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D9%88%D9%84%D8%A7%D8%AA%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A9%D8%B9%D9%84%D9%89-%D9%81%D8%B1%D8%B5-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84>

، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ : 03-04-2025 / 13:16.

3.4.1. الحاجة إلى إعادة تأهيل وتدريب الموظفين : يتطلب التحول الرقمي في القطاع المصرفي استثمارًا في إعادة تأهيل وتدريب الموظفين الحاليين لاكتساب المهارات اللازمة للتعامل مع التقنيات الجديدة وأداء الأدوار الوظيفية المتغيرة.

4.4.1. إمكانية خلق فرص عمل جديدة في قطاعات أخرى : قد يؤدي نمو قطاع التكنولوجيا المالية (Fin Tech) المرتبط بالخدمات المصرفية الإلكترونية إلى خلق فرص عمل جديدة في شركات ناشئة ومؤسسات تقدم حلولاً تقنية مبتكرة للقطاع المالي.

بشكل عام، تحمل الخدمات المصرفية الإلكترونية وعوداً كبيرة لتحسين الكفاءة وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، ولكنها تتطلب أيضاً دراسة متأنية لتأثيراتها على الجوانب الاجتماعية وسوق العمل.

2. الآثار الثقافية:

تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل كبير في إحداث تغييرات ثقافية وتؤثر عليها إيجابياً، أبرزها:

1.2. تغيير الثقافة المصرفية:

تغيير الثقافة المصرفية هو أحد التحديات الهامة والعميقة التي تواجه المؤسسات المالية في سعيها لتبني الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل كامل وفعال وذلك عن طريق¹:

1.1.2. التحول من التقليدية إلى الرقمية : الخدمات المصرفية الإلكترونية تحدث تحولاً جذرياً في الثقافة المصرفية التي كانت تعتمد بشكل كبير على المعاملات الورقية والتفاعلات المباشرة بين الموظف والعميل.

2.1.2. تبني ثقافة السرعة والراحة والكفاءة: تشجع هذه الخدمات على تبني ثقافة جديدة تقدر السرعة في إنجاز المعاملات، والراحة في الوصول إلى الخدمات من أي مكان وفي أي وقت، والكفاءة في تقديم الخدمات المالية.

2.2. تأثيرات على الثقة والأمان:

1.2.2. أهمية بناء الثقة : نظراً لطبيعة المعاملات المالية عبر الإنترنت، يصبح بناء ثقة قوية بين البنوك وعمالها أمراً بالغ الأهمية.

2.2.2. مخاوف العملاء : قد يشعر بعض العملاء بالقلق بشأن أمان معلوماتهم الشخصية وتفاصيل معاملاتهم عند استخدام الخدمات الإلكترونية.

3.2.2. جهود البنوك لتعزيز الثقة : تعمل البنوك على معالجة هذه المخاوف من خلال الاستثمار في أنظمة أمان متطورة، وتوعية العملاء بأفضل الممارسات الأمنية لحماية أنفسهم².

¹ - بولجال سميرة و حاكمي نجيب الله، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية، مقال علمي، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 06، العدد 01، جوان 2019، ص ص [29-31] (بتصرف).

² - بن صالح ماجدة، مرجع سبق ذكره، ص ص [94-100] (بتصرف).

3.2. تأثيرات على التعليم والثقافة المالية:

1.3.2. زيادة الوعي المالي : توفر الخدمات المصرفية الإلكترونية للأفراد إمكانية الوصول إلى أدوات وموارد تعليمية تساعدهم على فهم الخدمات المالية المختلفة وكيفية إدارة أموالهم بشكل أفضل.

2.3.2. تشجيع ثقافة الادخار والاستثمار : من خلال توفير منصات رقمية سهلة الاستخدام، تشجع هذه الخدمات الشباب بشكل خاص على تبني ثقافة الادخار والتفكير في الاستثمار لمستقبلهم المالي¹.

بشكل عام، يمكن القول أن الخدمات المصرفية الإلكترونية لا تغير فقط الطريقة التي نتعامل بها مع البنوك وأموالنا بل تمتد تأثيراتها لتشمل مفاهيم أوسع تتعلق بالثقافة الرقمية والثقة في التكنولوجيا والوعي المالي.

المطلب الثالث : التحديات المستقبلية للخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية.

تواجه الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية مجموعة من التحديات التي قد تؤثر على تطورها وتوسعها في المستقبل. على الرغم من الفوائد الكبيرة التي تقدمها هذه الخدمات، مثل الراحة والسهولة في إجراء المعاملات، إلا أن هناك عدة مشاكل تهدد استدامتها وتطورها، سواء على المستوى الأمني و التكنولوجي، أو التنظيمي.

1. التحديات الأمنية:

من أبرز التحديات التي تواجه الخدمات المصرفية الإلكترونية هو الأمان، تعد المعاملات المالية عبر الإنترنت عرضة للعديد من المخاطر، مثل²:

1.1. الاحتيال يمكن للمحتالين الحصول على معلومات حساسة مثل كلمات المرور وأرقام الحسابات واستخدامها لإجراء معاملات غير مصرح بها .

2.1. التصيد الاحتيالي : قد يحاول المحتالون خداع العملاء للكشف عن معلوماتهم الشخصية والمالية من خلال رسائل بريد إلكتروني أو مواقع ويب مزيفة.

3.1. البرامج الضارة : يمكن للبرامج الضارة مثل الفيروسات وبرامج التجسس سرقة المعلومات أو تعطيل الأنظمة المصرفية.

4.1. هجمات حجب الخدمة : يمكن للمهاجمين إغراق خوادم البنوك بطلبات وهمية مما يجعل الخدمات المصرفية الإلكترونية غير متاحة للعملاء.

5.1. انتهاكات البيانات : قد تتعرض قواعد بيانات البنوك لهجمات إلكترونية تؤدي إلى سرقة معلومات العملاء الحساسة.

¹ - حياة نجار، مرجع سبق ذكره، ص ص[103-104](بتصرف).

² - The Top 10 Cybersecurity Threats to Digital Banking and How to Guard Against Them، مدونة guardrails،

المشورة على الموقع التالي <https://www.guardrails.io/blog/the-top-ten-cyber-security-threats-to-digital-banking-and-how-to-guard-against-them>

، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ : 2025-04-05 / 14:11

2. التحديات التكنولوجية:

تزداد التحديات التكنولوجية مع تطور التكنولوجيا بشكل مستمر، و من أبرز هذه التحديات:

1.2. البنية التحتية التكنولوجية:

البنية التحتية التكنولوجية هي العمود الفقري الذي تقوم عليه الخدمات المصرفية الإلكترونية. قوة هذه البنية ومرونتها وقدرتها على التكيف تحدد بشكل كبير قدرة البنوك على تقديم خدمات موثوقة وآمنة ومبتكرة وتتكون فيما يلي¹:

1.1.2. تكامل الأنظمة القديمة : غالبًا ما تواجه البنوك صعوبة في دمج الأنظمة المصرفية القديمة مع التقنيات الرقمية الحديثة.

2.1.2. قابلية التوسع والأداء : يجب أن تكون البنية التحتية قادرة على التعامل مع الزيادة الكبيرة في حجم المعاملات والبيانات الناتجة عن الخدمات المصرفية الإلكترونية، مع الحفاظ على الأداء العالي والاستجابة السريعة.

3.1.2. موثوقية النظام ووقت التشغيل : يجب ضمان استمرارية عمل الأنظمة المصرفية الإلكترونية وتجنب فترات التوقف التي قد تؤثر على تجربة العملاء وتسبب خسائر مالية.

2.2. البيانات والتحليلات:

البيانات والتحليلات تلعب دورًا محوريًا ومنتزاد الأهمية في تطوير وتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية ويتجلى هذا من خلال التالي²:

1.2.2. حماية خصوصية البيانات : مع جمع كميات هائلة من بيانات العملاء، يصبح ضمان حماية خصوصية هذه البيانات والامتثال للوائح أمرًا بالغ الأهمية.

2.2.2. جودة البيانات وتكاملها : يجب التأكد من دقة واكتمال البيانات المستخدمة في الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحليلاتها.

3.2.2. استخدام البيانات لتحسين الخدمات : يمثل استخلاص رؤى قيمة من البيانات لتحسين تجربة العملاء وتقديم خدمات مخصصة تحديًا يتطلب أدوات وتقنيات تحليل متقدمة.

¹ - وليد ببيبي و زينب تمرابط و يزيد تفرات، الحوسبة الحسابية ودورها في خدمة المال والأعمال؛ تجربة المملكة العربية السعودية، مقال علمي، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المجلد 06، العدد 03، سبتمبر 2022، ص 374-375.

² - How is data analytics used in the banking industry، مدونة innowise، المشورة على الموقع التالي، <https://innowise.com/blog/data-analytics-in-banking>، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ : 2025-04-06/11:18

3.2. تجربة المستخدم وسهولة الوصول:

تجربة المستخدم وسهولة الوصول هما عنصران حاسمان في نجاح أي خدمة إلكترونية، وبشكل خاص في الخدمات المصرفية الإلكترونية حيث تتعلق بثقة العملاء وأموالهم¹:

1.3.2. تصميم واجهات مستخدم بديهية : يجب أن تكون واجهات المستخدم للتطبيقات والمواقع المصرفية الإلكترونية سهلة الاستخدام وواضحة لجميع العملاء بغض النظر عن خبرتهم التقنية.

2.3.2. إمكانية الوصول لذوي الاحتياجات الخاصة : يجب تصميم الخدمات المصرفية الإلكترونية بحيث تكون قابلة للوصول للأشخاص ذوي الإعاقة.

3.3.2. التوافق مع مختلف الأجهزة والمنصات : يجب أن تعمل الخدمات المصرفية الإلكترونية بسلاسة على مختلف الأجهزة (الحواسيب، الهواتف الذكية، لأجهزة الوحية) وأنظمة التشغيل.

4.2. التطور التكنولوجي السريع:

التطور التكنولوجي السريع هو محرك أساسي للنمو في الخدمات المصرفية الإلكترونية، ولكنه في الوقت نفسه يمثل سلسلة من التحديات التي يجب على البنوك والمؤسسات المالية التعامل معها بفعالية بالطرق التالية²:

1.4.2. مواكبة الابتكارات : يجب على البنوك متابعة أحدث التطورات التكنولوجية مثل الذكاء الاصطناعي، ولبلوك تشين، والخدمات المصرفية المفتوحة، وتحديد كيفية الاستفادة منها لتحسين خدماتها.

2.4.2. تبني التقنيات الجديدة : يتطلب دمج التقنيات الجديدة في البنية التحتية الحالية تخطيطاً دقيقاً واستثمارات استراتيجية.

3.4.2. التكيف مع توقعات العملاء المتغيرة : تتغير توقعات العملاء باستمرار مع ظهور تقنيات جديدة، ويجب على البنوك التكيف لتلبية هذه التوقعات.

3. التحديات التنظيمية والقانونية:

التحديات التنظيمية والقانونية التي تستلزم معالجة دقيقة لضمان تطور آمن ومستدام لهذا القطاع الحيوي. إن وجود أطر قانونية وتنظيمية واضحة وشاملة ومواكبة للتطورات التكنولوجية ويتم ذلك من خلال التالي³:

1.3. التنظيمات واللوائح الحكومية : تتطلب الخدمات المصرفية الإلكترونية الالتزام بعدد من القوانين واللوائح التنظيمية التي قد تختلف من دولة إلى أخرى، تنظيم هذه الخدمات يمكن أن يكون معقداً في ظل تنوع الأنظمة التشريعية.

¹ - Top 20 Best Practices for Mobile Banking App Designs In 2025 ، نشرة علمية ل kms-solutions ، المنشورة على الموقع

التالي، <https://kms-solutions.asia/blogs/best-practices-of-digital-banking-ui-ux> ، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ :

2025-04-06 /13:02 .

² - محمد تقي، متطلبات تنشيط العمل المصرفي الإلكتروني في الدول العربية، مقال علمي، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 07، سبتمبر 2012، ص ص 286-287.

³ - دينيس دياس و كزارين مكي، حماية مستهلكي الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية :اهداف السياسات و الخيارات التنظيمية، مذكرة مناقشة مركزة ، رقم 64 ، سبتمبر 2010، ص ص [14-01](بتصرف).

2.3. حماية الخصوصية : تفرض قوانين حماية البيانات مثل اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) في الاتحاد الأوروبي تحديات على البنوك حيث يجب عليهم ضمان أمان البيانات الشخصية للعملاء وحمايتهم من الاستخدام غير المصرح به.

3.3. التعامل مع العملات الرقمية : بما أن العملات الرقمية مثل البيتكوين أصبحت جزءاً من النظام المالي، فإن البنوك التجارية تحتاج إلى تطوير استراتيجيات قانونية وتنظيمية للتعامل معها بفعالية.

4. التحديات المتعلقة بتجربة العملاء:

من التحديات الكبيرة التي تواجه البنوك في تقديم الخدمات الإلكترونية هو توفير تجربة مستخدم سلسة، بعض العوائق تشمل¹:

1.4. تفاوت الوعي الرقمي بين العملاء : لا يزال بعض العملاء يعانون من نقص في المهارات الرقمية مما يجعلهم يترددون في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.

2.4. تقديم خدمة عملاء فعالة : تحتاج البنوك إلى تحسين طرق التواصل مع العملاء عبر الإنترنت وتوفير دعم فني سريع وفعال لحل أي مشكلات قد تواجههم في استخدام الخدمات الإلكترونية.

3.4. التفاعلات المتعددة القنوات : مع تنوع الوسائل الرقمية (تطبيقات الهاتف، الإنترنت الدردشة الإلكترونية)، يصبح من المهم للبنوك تقديم تجربة متكاملة عبر جميع هذه القنوات.

5. التحديات المتعلقة بالشمول المالي:

على الرغم من الفوائد التي توفرها الخدمات المصرفية الإلكترونية إلا أن هناك تحديات تتعلق بالشمول المالي خاصة في البلدان النامية²:

1.5. الوصول إلى الإنترنت : في بعض المناطق النائية يواجه الأشخاص صعوبة في الوصول إلى الإنترنت أو التكنولوجيا الحديثة اللازمة للوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية.

2.5. العملاء غير الملمين بالتكنولوجيا : العديد من الأفراد خاصة كبار السن أو أولئك الذين لا يمتلكون مهارات تقنية يجدون صعوبة في استخدام الخدمات الإلكترونية بشكل فعال.

7. التحديات الاقتصادية:

تواجه الخدمات المصرفية الإلكترونية تحديات عديدة ومن أبرزها³.

1.7. التكلفة المرتفعة للاستثمار التكنولوجي تتطلب الخدمات المصرفية الإلكترونية استثمارات كبيرة في البنية التحتية البحث والتطوير والتي قد تشكل عبئاً على البنوك التجارية.

¹ - حسيبة نايلي، الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية : محدثاتها واثارها على ولاء العملاء-دراسة حالة الوكالات البنكية العمومية بقالة، اطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة 08ماي 1946 قالمة، 2024/2023، ص ص [85-87](بتصرف).

² - بوطالعة محمد و ساعد بخوش حسينة و بوقرة كريمة، واقع الشمول المالي وتحدياته-الأردن والجزائر نموذج، مقل علمي، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 04، العدد 02، جوان 2023، ص ص 147-148-150.

³ - Threats to the banking industry going forward into the new year، نشرة علمية لـ SOLNK، المشورة على الموقع التالي

<https://solink.com/>، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ : 2025-04-12 / 19:25.

2.7. الركود الاقتصادي وتأثيره على المصارف الأزمات الاقتصادية قد تؤدي إلى تراجع في استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية خاصة في الدول التي تعاني من تداعيات اقتصادية.

خلاصة الفصل:

شهد العالم في مطلع القرن الحالي تحولات جذرية بفعل التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما اثر على مختلف القطاعات الاقتصادية وعلى رأسها القطاع المصرفي وقد ادت هذه التطورات الى بيئة عمل مصرفية اكثر تنافسية حيث سعت البنوك الى تنويع خدماتها التقليدية وإضافة خدمات جديدة تعتمد على التكنولوجيا الحديثة.

اي يعد تبني الخدمات المصرفية الالكترونية كبديل للخدمات التقليدية خطوة محورية اتخذتها البنوك التجارية بهدف جذب قاعدة عملاء اوسع وتسهيل التعامل معهم في اي زمان ومكان وتسعى البنوك باستمرار الى تطوير استراتيجيات تتواءم مع هذه التكنولوجيا وذلك من خلال دراساتها لهذا النوع من الخدمات ووضع محددات والضوابط لضمان التسيير الجيد وتحقيق النجاحات المرجوة من تبني هذه الخدمات .

ولتحقيق اهدافها في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية وبكفاءة يتعين على القطاع المصرفي فهم المحددات الاساسية لهذه الخدمات وتأثيراتها علي المستويات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وذلك من اجل تكييفها والبيئة المصرفية واحتياجات عملائها، يتوجب على المصارف التجارية الاخذ بعين الاعتبار التحديات المستقبلية للخدمات الإلكترونية، وذلك لضمان الاستمرارية والتقدم وسع فيه قدر الامكان .



الفصل الثاني

دراسة حالة البنك الوطني

الجزائر

تمهيد

تعتبر الخدمات المصرفية الالكترونية مهمة في وقتنا ضمن نشاط للبنك الوطني الجزائري (BNA)، الذي يعد أحد المؤسسات المصرفية التجارية الرائدة في الجزائر منذ نشأة البنك وتطوره منذ تأسيسه في عام 1966، ومهامه ووظائفه المتعددة التي تشمل تحقيق الاستقرار النقدي، تنظيم أنظمة الدفع، إصدار العملة، والإشراف المصرفي ذلك من خلال اتباع وسيره وفق الهيكل التنظيمي للبنك، بالإضافة إلى تحليل موارده المالية وأهدافه الاستراتيجية، إذ يسعى البنك بشكل أساسي للمساهمة الفعالة في التنمية الاقتصادية للبلاد وتلبية الاحتياجات المتزايدة لعملائه. علاوة على ذلك، والسعي الى التطور والاستمرارية من خلال الاهتمام بالخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك، مثل التحويلات والدفع الإلكتروني، وسائل دفع الفواتير، والاستثمار عبر الإنترنت، والاهتمام بالتقنيات الحديثة التي تدعم هذه الخدمات، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي وتقنية البايومتريك، والتي تعزز من كفاءة وأمان هذه الخدمات.

المبحث الأول: نظرة عامة حول البنك الوطني الجزائري BNA

يحتل البنك الوطني الجزائري مكانة بارزة ضمن الجهاز المصرفي في الجزائر نظرا للمكانة الخاصة التي يتمتع بها، ومن خلال الدور الفعال الذي يلعبه في جناح التنمية الاقتصادية، ويمثل البنك الوطني الجزائري شبكة من الوكالات تعمل على خدمة زبائنها وتلبية مطالبهم والتكفل بالمظاهر التقنية التي تسمح بتطوير خدماتها وتوسيع حجم نشاطها، سنحاول في هذا المبحث عرض أهم المفاهيم المتعلقة بالبنك.

المطلب الأول : تقديم البنك الوطني الجزائري BNA :

يعتبر البنك الوطني الجزائري أحد أهم البنوك التجارية الجزائرية، إذ تساهم بفعالية في تحقيق التنمية الاقتصادية الوطنية والقضاء على برائث التخلف الاقتصادي والاجتماعي، مما جعله يحتل مكانة مهمة ضمن الجهاز المصرفي الجزائري، وفيما يلي لمحة تاريخية عن البنك المذكور.

1. نشأة وتطور البنك الوطني الجزائري BNA:

نشأ البنك الوطني الجزائري بموجب الأمر رقم 178 / 66 الصادر في 13 جوان 1966 ويعتبر أول البنوك التجارية التي تم إنشاؤها في الجزائر المستقلة برأس مال قدره 20 مليون دينار جزائري، وقد عوض تأسيسه البنوك الأجنبية التالية :

- القرض العقاري للجزائر وتونس، الذي يحتوي على 133 وكالة، والذي أدمج في 01 جويلية 1966 .
 - القرض الصناعي والتجاري، الذي يحتوي على 03 وكالات، والذي أدمج في 01 جويلية 1967.
 - البنك الوطني للتجارة والصناعة في إفريقيا الذي يحتوي على 06 وكالات، والذي أدمج في 01 جانفي 1968 .
 - مكتب معسكر للخصم، الذي يحتوي على وكالة واحدة والذي أدمج في جوان 1968
- وفي عام 1982 تمت إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري حيث تم إنشاء بنك متخصص (بنك الفلاحة والتنمية الريفية) في دعم وتعزيز التمويل للحياة الريفية عن طريق تلبية الاحتياجات المالية للقطاع الزراعي المسير ذاتيا في ذلك الوقت. وفي سنة 1988 وفي إطار الإصلاحات التي فرضها القانون رقم 88 / 01 المتضمن قانون المؤسسات العمومية الاقتصادية المنظمة في شكل شركات الأسهم، فإنه تم تحويل البنك الوطني الجزائري إلى مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال يقدر ب 3.4 مليار دينار جزائري. بفضل قانون النقد والقرض رقم 90/10 من 14 أفريل 1990 الذي شكل إصلاح جذري للنظام المصرفي، حتى يتماشى مع السياسات الاقتصادية الجديدة للبلاد أصبح البنك الوطني الجزائري بمثابة بنك شامل جوان 2009 تم زيادة رأس مال البنك الوطني الجزائري من 14600 مليار دينار جزائري عن طريق إصدار 27000 سهم بمليون دينار لكل سهم¹.

¹ - حول البنك، المنشورة على الموقع: <https://www.bna.dz/fr/accueil> ، تم الاطلاع على الوقت والتاريخ: 01-05-2025.

2. تعريف البنك الوطني الجزائري BNA

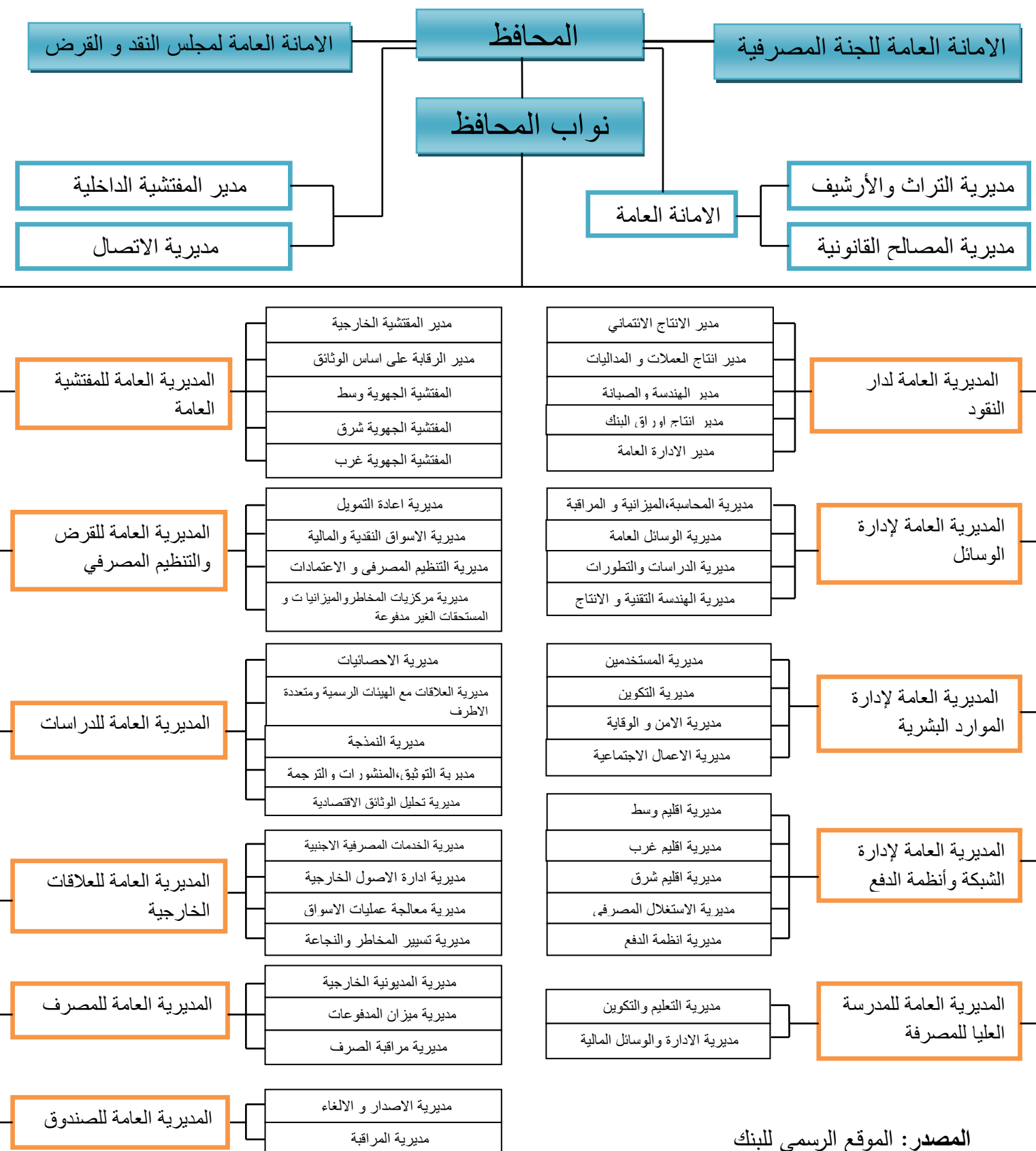
تأسس البنك الوطني الجزائري في 13 يونيو 1966 بعد تأميم بعض البنوك الأجنبية التي كانت قائمة في ذلك الوقت، وكان مسؤولاً عن تمويل القطاع العام والاقتصادي والصناعي والتجاري وكذلك القطاعات الاستراتيجية، ولاسيما الزراعة. اهتمام خاص بالقطاع الخاص من خلال دعم الشركات الخاصة الوطنية، اليوم، من خلال الجمع بين خبرتها القوية ورغبتها في التطوير والتحديث، يتواجد البنك الوطني الأفغاني في جميع أنحاء التراب الوطني ويقدم مجموعة متنوعة وحديثة من المنتجات والخدمات المصرفية والتأمينية التي تلبي احتياجات السوق الحالية. تضمن BNA رفاهية ورضا عملائها وتستمر في التحديث لضمان جودة الخدمة¹.

¹ - حول البنك، المنشورة على الموقع الرسمي للبنك،

<https://www.bankofalgeria.dz/ar/%D8%B9%D9%86%D8%A8%D9%86%D9%83%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B>

، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ : 2025-05-01 / 2:12 / [/2%D8%A7%D8%A6%D8%B1](https://www.bankofalgeria.dz/ar/%D8%B9%D9%86%D8%A8%D9%86%D9%83%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B)

الشكل (02-01): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA



المطلب الثاني: مهام ووظائف البنك الوطني الجزائري وشركات التابعة له

يقوم البنك الوطني الجزائري بمهام كل بنك ويقوم بالخدمات المهنية للمؤسسات كما جاء في المادة الثانية من القانون الأساسي للبنك، كما يقوم بالتعامل مع كل البنوك التجارية المتعارف عليها في المهنة البنكية وكل عمليات الصرف العملات الأجنبية وعمليات القرض في إطار التشريع المعمول به والقوانين التي تنظم عمل البنوك في الجزائر .

1. مهام البنك الوطني الجزائري BNA

يقوم البنك بكل أنشطة مصرف الإيداع، وخاصة تأمين الخدمات المالية للتجمعات المهنية للمؤسسات، كما يعالج جميع العمليات المصرفية والصرف والقروض وفقاً للتشريعات واللوائح المصرفية.

1.1. الاستقرار النقدي

تتمثل مهمة بنك الجزائر في ضمان استقرار الأسعار كهدف للسياسة النقدية. وتكون مسؤولة عن تنظيم تداول الأموال، وتوجيه ومراقبة توزيع الائتمان بجميع الوسائل المناسبة، وتنظيم السيولة، وضمان الإدارة السليمة للالتزامات المالية تجاه البلدان الأجنبية، وتنظيم سوق النقد الأجنبي، وضمان سلامة النظام المصرفي وصلابته.

2.1. أنظمة الدفع:

يراقب بنك الجزائر ويضمن حسن سير وكفاءة وأمن أنظمة الدفع. يتم سن القواعد المطبقة على أنظمة الدفع من خلال أنظمة مجلس النقد والقرض.

3.1. تنظيم سوق الصرف الأجنبي:

ينظم بنك الجزائر سوق الصرف الأجنبي في إطار سياسة الصرف الأجنبي التي يتبناها مجلس النقد، بما يتوافق مع الالتزامات الدولية التي تعهدت بها الجزائر.

4.1. إصدار النقود:

تفوض الدولة لبنك الجزائر حصرياً امتياز إصدار النقود الائتمانية من الأوراق النقدية والمعدنية. يحدد بنك الجزائر العلامات المميزة للأوراق النقدية أو العملات المعدنية ويضع إجراءات مراقبة تصنيعها وتدميرها.

5.1. الإشراف المصرفي:

يحدد بنك الجزائر الشروط العامة التي يمكن بموجبها السماح للبنوك والمؤسسات المالية الجزائرية والأجنبية بالتأسيس والعمل في الجزائر. ويحدد الشروط التي بموجبها يمكن تعديل هذا الإذن أو سحبه.

يحدد بنك الجزائر أيضاً جميع المعايير التي يجب على كل بنك الامتثال لها في جميع الأوقات¹.

6.1. مؤشرات التسيير الرئيسية للفترة 2021 - 2022:

تتضمن هذه المؤشرات كل من الوضعية المالية للبنك والحسابات والنتائج كما تتطرق الي النسب الرئيسية و النقد وأدوات الدفع فصلها في الجدول التالي:

¹ - ادوار ومهام البنك الوطني، المنشورة على الموقع الرسمي للبنك، <https://www.bank-of-algeria.dz/ar>، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ :

الجدول (01-02): المؤشرات الرئيسية

2021	2022	
(مليون دينار)		الوضعية المالية
4 481 253	5 641 639	اجمالي الميزانية
1 862 104	2 273 624	موارد العملاء
636 507	971 867	ودائع لأجل
1 225 597	1 301 757	ودائع تحت الطلب
(مليون دينار)		حسابات ونتائج
150 556	179 399	الناتج البنكي
55 938	88 748	اعباء بنكية
94 617	84 651	الناتج الصافي البنكي
22 779	22 871	الاعباء العامة للاستغلال
1 544	1 600	مخصصات الاهتلاك
70 294	60 180	الناتج الاجمالي للاستغلال
64 517	34 298	مخصصات المؤونات
52 167	31 104	استرجاع المؤونات
57 944	56 986	نتيجة الاستغلال
11 254	2 220	ضرائب على الناتج (اعباء)
46 690	59 206	النتيجة الصافية
		النسب الرئيسية
36،%32	01،%26	نسبة الملاءة
%66	%70	مردودية رؤوس الموال الدائمة
%339	%414	نسب السيولة
		النقد و أدوات الدفع
222	288	وكالات
2 435 221	2 557 780	حسابات الزبائن

100	100	شباك اوتوماتيكي للبنك
160	169	موزع اوتوماتيكي للأوراق المالية
6 385	7 046	جهاز دفع إلكتروني
6 385	7 046	مشترك في نظام تبادل الإلكتروني للبيانات
258 411	346 190	بطاقة بنكية قيد الخدمة

المصدر : التقرير السنوي 2022 للبنك الوطني الجزائري BNA.

الجدول (02-02): البنك الوطني بالأرقام، احصائيات البنك الوطني بالأرقام لسنة 2023

الاحصائيات	
21	مديرية جهوية
227	وكالة
6 211	موظف
99	شباك آلي
180	موزع آلي
473 427	بطاقة بنكية
2 835 000	حساب للزبائن
106 231	زبون مشترك في خدمة البنك عن بعد
7 656	جهاز دفع إلكتروني
70	متعامل منخرط في منصة الدفع الإلكتروني
13	وكالة مخصصة حصرياً للصيرفة الإسلامية
36	وكالة رقمية
107	شباك إسلامي
34 428	عدد المنخرطين في خدمة الدفع بدون تلامس

المصدر: البنك الوطني الجزائري بالأرقام الموقع الرسمي للبنك المو <https://www.bna.dz/>. تم الاطلاع على

الساعة والتاريخ : 2025/04/05 / 12:43.

2. وظائف البنك الوطني الجزائري BNA.

وتكمن وظائفه البنك الوطني الجزائري في ظل الأهداف و استراتيجيته فيما يلي:

✓ تنفيذ برنامج الدولة المتعلقة بالائتمان القصير و المتوسط الأجل وفقا للأسس المصرفية.

✓ إقراض المؤسسات الصناعية العامة و الخاصة.

✓ خصم و تحصيل الأوراق التجارية لعملائه مع التزامه بعمليات الدفع.

- ✓ قبول الودائع من طرف الجمهور ومختلف المنشآت و إعادة استثمارها.
- ✓ متابعة وتصفية كل المشاكل المالية.
- ✓ يلعب دور الوساطة في العمليات المالية في البورصة.
- ✓ إعطاء ضمانات في مجال الصفقات العمومية.
- ✓ تمويل التجارة الخارجية.
- ✓ العمل كمراسل للبنوك الخارجية.
- ✓ يضمن للمتعاملين المعلومات اللازمة عن وضعية التجارة الخارجية.
- ✓ تمويل المؤسسات الجديدة لا سيما المشاريع الموجهة للقضاء على البطالة.
- ✓ يقوم بمنح قروض قصيرة و متوسطة أو طويلة الأجل بضمانات أو بدونها وكذلك القيام بعمليات الصرف.

ويقسم البنك الوطني الجزائري إلى أربع متفشيات ،كما أنه يتكون من أربعة مديريات، و يقوم بتقسيم وظائفه عبر خمسة أقسام وهي القسم الدولي ،قسم التنظيم و نظام المعلومات ،قسم تسيير الوسائل المادية والموارد البشرية قسم الالتزامات و قسم الأشغال و النشاط التجاري¹.

3. الشركات التابعة للبنك الوطني الجزائري BNA .

يضم البنك الوطني مجموعة كبيرة من المؤسسات والشركات المالية و خدماتية ذكرها في التالي² .

1.3. المؤسسات المالية:

- شركة إعادة تمويل الرهن العقاري «SRH»
- شركة إدارة البورصة والأوراق المالية «SGBV»
- شركة المقاصة الجزائرية «SAC»
- شركة الاستثمار المالي «CELIM SICAV»
- الشركة الوطنية للتأجير المالي «SNL»

2.3. شركات التأمين والضمانات:

- شركة ضمان الودائع البنكية «SGDB»
- صندوق ضمان قروض الاستثمار «CGCI»
- شركة ضمان القرض العقاري «SGCI»

¹ - عجرود سارة و هريمي اية ، قياس الأداء المصرفي وفق نموذج Dupont و نموذج العائد على الاستثمار المقارنة بين البنك الوطني الجزائري BNA و سوسيتي جنرال الجزائر SGA خلال الفترة (2016-2018) ، مذكرة ماستر ، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 2020/2019 ، ص ص 30-31.

² - الشركات التابعة و المساهمات ، <https://www.bna.dz/%D9%81%D8%B1%D9%88%D8%B9-%D9%88%D9%85%D8%B3%D8%A7%D9%87%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D9%88%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%83> ، 21:32 / 2025-04-04 .

- صندوق الضمان المتبادل لضمان مخاطر قروض المرقيين الشباب «FCMGRCJ»
- صندوق الضمان التعاضدي للقروض المصغرة «ANGEM»
- صندوق الضمان التعاضدي لمخاطر القروض «CNAC»
- الشركة الجزائرية الخليجية للتأمين على الحياة «AGLIC»
- الشركة الجزائرية لتأمين وضمان الصادرات «CAGEX»

3.3. شركات الخدمات البنكية:

- شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك «SATIM»
- شركة «أمنال» للخدمات ووسائل الأمن «AMNAL»
- معهد التكوين البنكي «IFB»
- المعهد الجزائري للدراسات العليا المالية «IAHEF»
- مركز ما قبل المقاصة بين المصارف «CPI»
- شركة ما بين المصارف لإدارة الخدمات العقارية «SIGESIM»
- شركة الخدمات المصرفية «SSB»

4.3. شركات نشطة في ميادين أخرى :

- شركة الاستثمار الفندقية «SIH»
- شركة «SOPRI EL BNAI» للتطوير العقاري
- شركة الرأسمال الاستثماري «صندوق الاستثمار الجزائري AIF»

5.3. في الخارج:

- -البنك الجزائري للتجارة الخارجية «BACE»
- -بنك المغرب العربي للاستثمار والتجارة «BAMIC»
- -برنامج تمويل التجارة العربية «PFCA»
- -الشركة الإسلامية لتنمية القطاع الخاص «SIDSP»
- -جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك «SWIFT»
- -شركة المغرب العربي للتجارة «MARTCO» (قيد التصفية¹)

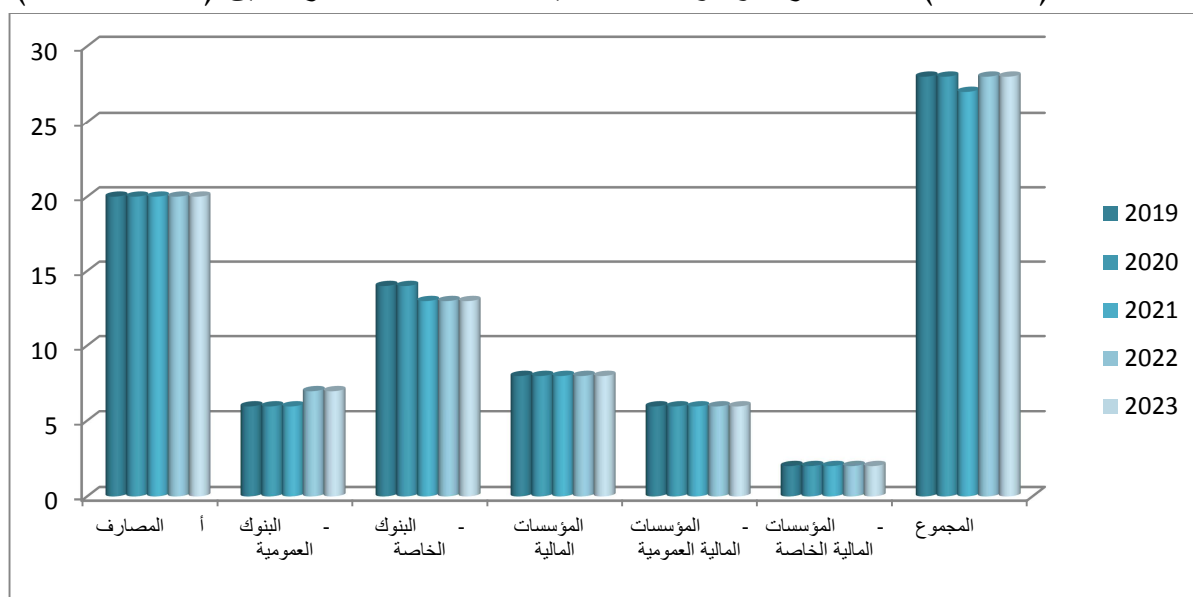
¹ - التقرير السنوي 2022، البنك الوطني الجزائري BNA .

الجدول (02-03) : المصارف والمؤسسات المالية الناشطة.

2023	2022	2021	2020	2019	
20	20	20	20	20	أ) المصارف
07	07	06	06	06	البنوك العمومية
13	13	13	14	14	البنوك الخاصة
08	08	08	08	08	ب) المؤسسات المالية
06	06	06	06	06	المؤسسات المالية العمومية
02	02	02	02	02	المؤسسات المالية الخاصة
28	28	27	28	28	ج) المجموع

المصدر: البنك الوطني الجزائري، Rapport-annuel-2023-Ar .

الشكل (02-02) : المصارف والمؤسسات المالية الناشطة خلال الفترة ما بين (2019-2023).



المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على الجدول (02-03) : المصارف و المؤسسات المالية الناشطة.

المطلب الثالث: موارد البنك الوطني الجزائري واهدافه

يعمل البنك على تحقيق مجموعة من الأهداف الاستراتيجية التي تخدم الاقتصاد الوطني، مستفيداً من موارد متنوعة تُمكنه من أداء مهامه بفعالية.

1. موارد البنك الوطني الجزائري BNA:

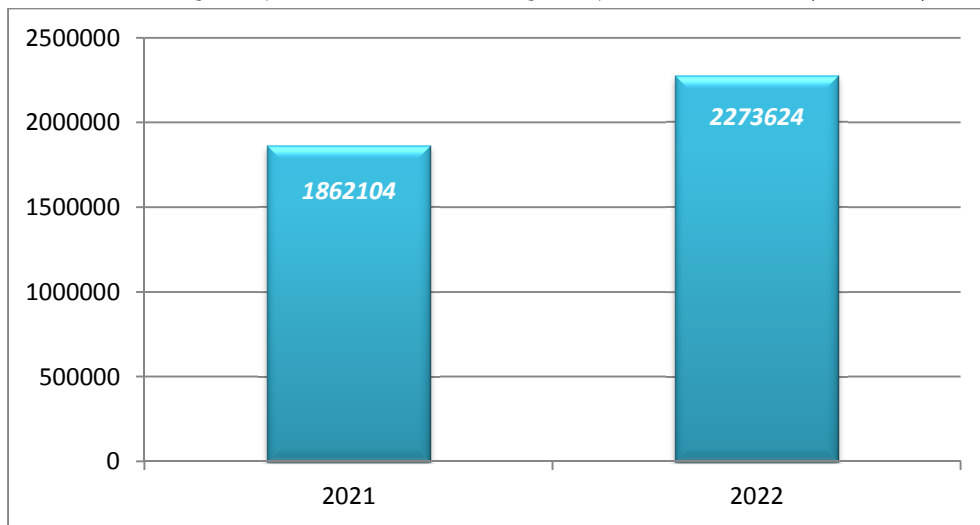
تتكون موارد البنك الوطني الجزائري من¹:

- رؤوس الأموال الاجتماعية و ثم الانطلاق : 20 مليون دج.
- الميزانية المحددة من طرف المديرية العامة.
- المصاريف المتحصل عليها لقاء خدمات للزبائن كعمولة الخصم مثلاً.
- كسب الفوائد المحصل من القروض الممنوحة للزبائن.
- الاحتياطات و المؤونات المتكونة من الأرباح المنخفضة.
- السلف من الخزينة العمومية لتمويل برامج الاستثمار.
- العمولات عند الخصم بالأوراق المالية وبيع السندات.
- المصدر الرئيس ي للموارد خاصة منها الودائع التجارية (تحت الطلب) .
- جميع الوسائل الأخرى الناجمة عن نشاطه.

1.1. الموارد المالية للبنك لسنة 2022:

مع نهاية ديسمبر 2022، سجل حجم ودائع الزبائن رصيداً قدره 2 273 624 مليون دينار، مقارنة بـ 1 862 مليون دينار تم تسجيلها خلال السنة المالية الفارطة، ما يمثل نمو قدره 411 520 مليون دينار (18.10%).

الشكل (02-03): الفرق بين حجم ودائع لسنة 2022 و حجم ودائع للسنة الفارطة 2021



المصدر : التقرير السنوي 2022 للبنك الوطني الجزائري BNA.

¹ - مسيلي حوسين، أهمية استخدام أدوات التحليل المالي في تقييم أداء البنك التجاري دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA ما بين 2015-2017، مذكرة ماستر، تخصص نقود وبنوك، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018-2019، ص 32.

2. أهداف البنك الوطني الجزائري BNA: يسعى البنك الى تحقيق اهداف تعتبر بمثابة قيم ومهام اساسية يرجى الوصول اليها¹.

المشاركة في تنمية الاقتصاد الوطني، من خال تعبئة المدخرات ووضع تمويلات قيد الخدمة تتلاءم مع احتياجات الزبائن.

الرفع من مستوى التوطن والخدمات المصرفية الموجهة للمواطنين من خال توسيع وتحديث شبكة الاستغلال. تطلعات الزبائن من خال وضع باقة متنوعة من المنتجات والخدمات الحديثة والي يمكن اقتنائها بكل بساطة. تكريس صورة البنك المسؤول والمواطن .



المصدر: تقرير سنوي 2022

المبحث الثاني : أنواع وتطبيقات الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري BNA.

شهد القطاع المصرفي تحولاً جذرياً في العقود الأخيرة بفضل التطورات المسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد تبنى البنك الوطني الجزائري، كونه أحد أكبر البنوك في الجزائر، استراتيجية طموحة لدمج الخدمات المصرفية الإلكترونية ضمن باقة الخدمات التي يقدمها لعملائه. يهدف هذا المبحث إلى استعراض وتحليل مختلف أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يوفرها البنك الوطني الجزائري، بالإضافة إلى التطبيقات العملية لهذه الخدمات في تسهيل المعاملات المالية وتحسين تجربة العملاء.

المطلب الاول: الخدمات الأساسية (التحويلات الإلكترونية، الدفع الإلكتروني، الفواتير، الاستثمار عبر الإنترنت) :

تمثل الخدمات الأساسية حجر الزاوية في باقة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يوفرها البنك الوطني الجزائري لعملائه، التي تشمل بشكل رئيسي الاستعلام عن أرصدة الحسابات، الاطلاع على كشوف الحسابات وتفاصيلها.

1. التحويلات الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري BNA (ElectronicFundsTransfer – EFT) :

وتعد احدث الخدمات التي يقدمها البنك ونقدمها فيما يلي:

1.1 مفهوم نظام التحويلات المالية الإلكترونية

بعد أن كانت البنوك تقوم بعملية التحويل بناء على أمر مكتوب وموقع من العميل أصبح بالإمكان إعطاء الأمر بشكل إلكتروني نظرا لظهور أنظمة آمنة لاستخدامه.

¹ - قيم ومهام البنك ، التقرير السنوي 2022 للبنك الوطني الجزائري BNA.

ويعرف نظام التحويلات المالية الإلكترونية على أنه "النظام الذي يتيح بطريقة إلكترونية آمنة نقل التحويلات المالية أو الدفعات المالية من حساب بنكي إلى حساب آخر، إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات" ¹.

_ الخدمات البنكية الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري (BNA.net) تسمح لكم للبقاء متصلين دائما بحساباتكم البنكية.

خدمة متاحة 24 ساعة / 7 أيام على منصة الويب عبر منصة الويب (/https://ebanking.bna.dz/customer) وتطبيق الهاتف النقال عن طريق تنزيل تطبيق BN tic مجاّناً على Play Store و App Store ².

2.1. مميزات باقة الحزمة + Net :

- ✓ باقة الحزمة +Net تتضمن مميزات باقة الحزمة Net بالإضافة الى المميزات التالية:
- ✓ التحويل لمرة واحدة من حساب إلى حساب نفس الزبون.
- ✓ التحويل إلى مستفيدين مؤّمنين في وكالات البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى.
- ✓ تحويلات الرواتب للشركات، باستثناء عملاء EDI.
- ✓ تحويل آني لمرة واحدة : (تحويلات من حساب التوفير إلى حساب الشيكات لنفس المستخدم).
- ✓ تحويل دائم : (برمجة تحويلات داخلية وخارجية).
- ✓ تحويل متعدد لكتلة الأجور : (إدراج تحويلات متعددة).
- ✓ خصومات متعددة على زبائن البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى (الدائنين) المؤّمنين في وكالات البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى.
- ✓ طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية.
- ✓ الاعتراض على البطاقة.
- ✓ خدمة التجارة الإلكترونية « e-Trade ».

¹ - ابوبكر بوسالم و قاجة امنية، قراءة في الاهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الالكتروني، مجلة التنمية و الاستشراف للبحوث و الدراسات، المجلد 01، العدد 01، ديسمبر 2016، ص 48.

² - الخدمات البنكية الإلكترونية (+ الرسائل البنكية)، المنشورة على الموقع الرسمي للبنك <https://www.bna.dz/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%83%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%81%D8%B1%D8%A7%D8%AF> ،

البنك الوطني الجزائري يضع تحت تصرفكم خدمة الدفع الإلكتروني، التي تتيح لكم فرصة تسوية فواتيركم وخدماتكم عبر مواقع الإنترنت التي تقبل هذه الوسيلة ¹.

وتتمثل هذه المزايا في ما يلي:

1.1.2. الأمن : خدمة مؤمنة وتضمن حقوق المشتريين عبر الوابيب.

2.1.2. السهولة : الدفع عبر الإنترنت بكل بساطة.

3.1.2. إمكانية الولوج :إمكانية الولوج إلى خدمة الدفع الإلكتروني حيثما كنتم وأينما وجدتم 24 س/24 و 7 أيام/7

4.1.2. الرفاهية: اقتصاد الوقتكم والطاقة لتفادي عناء التنقل.

3. وسائل دفع الفواتير:

1.3. خدمة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت (+رسائل الرقم السري المتغير).

خدمة الدفع الإلكتروني تسمح بالتسديد عبر الإنترنت مشترياتكم وفواتيركم (سونلغاز ، سيال ، الوكالة الوطنية لتطوير السكن وتحسينه عدل ...) ، على مواقع الإنترنت التي تقبل وسيلة الدفع هذه.

من أجل ضمان أمن معاملات الدفع، يتم إرسال كلمة مرور واحدة (رسائل الرقم السري المتغير) إلى رقم هاتف المنخرط لكل معاملة جديدة².

2.3. الأهلبة:

أى زبون للبنك الوطني الجزائري حامل للبطاقة البنكية يمكنه التعامل بهذه الخدمة .

3.3. المزاي:

- ✓ دفع ثمن المشتريات أو الفواتير حيثما كنتم وأنما وجدتم 24 س /24 و 7 أيام/7.
- ✓ تجنب طوابير الانتظار الطويلة وتبسيط دفع الإتاوات ببضع نقرات دون الحاجة إلى التنقل.
- ✓ عمليات مؤمنة بواسطة خدمة المصادقة في الوقت الفعلي (رسائل الرقم السري المتغير).
- ✓ خدمة مجانية ،ويدون عمولة للدفع عبر الإنترنت.
- ✓ تتم عملية الانخراط عن طريق توقيع عقد انخراط لتصبح (مشتري عبر الويب).

¹- الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت، المنشورة على الموقع الرسمي للبنك،

<https://www.bna.dz/%D8%A7%D9%84%D8%AF%D9%81%D8%B9%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%B9%D8%A8%D8%B1%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%86%D8%A>

تم الاطلاع على الساعة والتاريخ: 2025-05-06 / 15:04. /A%D8%B1%D9%86%D8%AA

2- الدفع الإلكتروني عبر الانترنت لحياة أكثر بساطة، المنشورة على الموقع الرسمي للدنا،

<https://www.bna.dz/%D8%A7%D9%84%D8%AF%D9%81%D8%B9%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%/D8-AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8Asmsotp%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%81%D8%B1%D8%A7%D8%>

تم الاطلاع على الساعة والتاريخ: 2025-05-09 / 22:34.

4. الاستثمار عبر الإنترنت للبنك.

من بين الاستثمارات البنك اضاف استثمار جديد و المعروفة بالتجارة الالكترونية او "E-Trade BNA" هي خدمة اطلاق ،تحميل وإشعار خاصة بعمليات التجارة الخارجية (SWIFT) عبر منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية¹.

تسمح بمرافقة الزبائن الذين يقومون بنشاط التجارة الخارجية (SWIFT) من خلال العمليات التالية:

- الاعتماد المستندي (CREDOC).
- تسليم المستندات (REMDOC).
- التحويل مجاني.
- الضمانات الدولية.

1.4. الاهلية:

هذه الخدمة مخصصة لزبائن البنك الوطني الجزائري، الأفراد، المهنيين وأصحاب الشركات الذين يمارسون نشاط "التجارة

الخارجية ومشاركون في خدمة « BNA.net » و/او « BN tic » .

2.4. مميزات الخدمة

▪ الزبائن الافراد :

➤ الاطلاع وتحميل رسائل عمليات التجارة الخارجية (Swift).

▪ الزبائن المهنيين والمؤسسات:

➤ الاطلاع على عمليات التجارة الخارجية (Swift).

➤ تحميل رسائل التجارة الخارجية (Swift).

➤ تلقي إشعارات بخصوص عمليات التجارة الخارجية (Swift).

المطلب الثاني : التقنيات الداعمة (لبلوك تشين، الذكاء الاصطناعي، البايومتريك).

1. الذكاء الاصطناعي:

يتجلى توظيف البنك للذكاء الاصطناعي في نشاطها المصرفي من خلال وضع منصات رقمية وتطويرها بشكل مستمر نذكرها في مالي:

اطلاق البنك الوطني الجزائري نسخة جديدة لمنصته الرقمية (الخدمات البنكية الإلكترونية، تطبيق الهاتف المحمول "BN tic").

¹ - التجارة الإلكترونية، المنشورة على الموقع الرسمي للبنك،

[https://www.bna.dz/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AC%D8%A7%D8%B1%D8%A9%D8%A7%D9%84%D8%A5%](https://www.bna.dz/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AC%D8%A7%D8%B1%D8%A9%D8%A7%D9%84%D8%A5%23:48)

[/D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9-2](https://www.bna.dz/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9-2) ، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ: 23:48

2025-05-09

هذا الإجراء الجديد هو بمثابة عرض تجاري ذكي يسمح بالتعرف على احتياجات الزبائن حسب فئاتهم وتقديم منتجات تكميلية لهم. وعلاوة على ذلك، يمنحهم إمكانية الحصول على رؤية شاملة وموجزة للأرصدة والعمليات، هذه النسخة الجديدة قادرة على توجيه الزبون وتحفيزه للاستفادة من مزايا عديد الخدمات، خاصة فيما يتعلق بالحسابات، البطاقات والخدمات الرقمية "خدمة الدفع بدون تلامس". هذه المنصة الجديدة مجهزة بتكنولوجيات حديثة، بما فيها "الذكاء الاصطناعي" من أجل تحسين تجربة الزبائن، كما تتيح الأرضية الرقمية للبنك للمستخدم معرفة العرض التجاري للبنك والتفاعل مع مربع الحوار الذكي

boat Chat. كما يحتوي الإصدار الجديد لهذه المنصة على ثلاث خدمات تحويل جديدة وهي:

- **تحويل آني لمرة واحدة :** للزبائن الأفراد في باقة net+، مما يسمح لهم بإجراء تحويلات من حسابات التوفير الخاصة بهم إلى حساباتهم بالبنك الوطني الجزائري (الشيكات أو المشتركين في الخدمات البنكية الإلكترونية).

- **تحويل دائم :** لجميع الفئات، مما يسمح لهم ببرمجة التحويلات الدائمة الداخلية والخارجية، مع اختيار المبلغ، الفترة والمدة.

- **تحويل متعدد لكتلة الأجور :** إدراج تحويلات متعددة مباشرة على منصة الخدمات البنكية الإلكترونية. بالإضافة إلى هذه الميزات، توفر منصة البنك الرقمية الجديدة للمستخدم خياراً آخر، يتيح له الاطلاع على جميع بطاقاته ومعاملات الدفع الإلكترونية التي تتم بواسطة كل بطاقة. ويعد تطوير هذه المنصة الجديدة جزءاً من استراتيجية البنك الرامية إلى دمج تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العرض التجاري، الذي يهدف إلى تحسين تجربة الزبائن وجودة الخدمات وكذا تحديث البنك. كما يعكس هذا النهج قبل كل شيء الجهود التي يبذلها البنك الوطني الجزائري في مجال رقمنة منتجاته وخدماته ومضاعفة قنوات الاتصال مع زبائنه¹.

¹ - أخبار البنك الوطني الجزائري، المنشورة على الموقع الرسمي للبنك،

<https://www.bna.dz/%D8%A5%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%B3%D8%AE%D8%A9%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%AF%D9%8A%D8%AF%D8%A9%D9%84%D9%85%D9%86%D8%B5%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%83-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82> ، تم الاطلاع على الساعة

الشكل رقم (02-04): لوحة اعلانية للمنصة المستحدثة للبنك



المصدر: الموقع الرسمي للبنك

2. البايومتريك :

اعتمد البنك الوطني في تقنية البايومتريك على البطاقات البنكية وكانت بالشكل التالي:  البطاقة البيبنكية للبنك الوطني الجزائري، هي بطاقة ما بين البنوك مدعمة بحساب بنكي، وتأتي في شكلين، وحسب دخل حامل البطاقة¹:

✓ البطاقة البيبنكية الكلاسيكية.

✓ البطاقة البيبنكية الذهبية.

1.2. البطاقة البيبنكية هي بطاقة للسحب والدفع تسمح بإجراء العمليات البنكية التالية:

- السحب على جميع أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة البنكية.
- الدفع الإلكتروني.
- الدفع الجوّاري على أجهزة الدفع الإلكتروني.
- الاطلاع على رصيد الحساب على أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية التابعة للبنك الوطني الجزائري).
- التحويلات على الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري.
- البطاقة البيبنكية مجانا وصالحة لمدة ثلاث سنوات.
- تسهل وبشكل آمن معاملات الدفع والسحب.
- وفرة الأموال 24/24 ساعة و 7/7 أيام على جميع أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية للبنك) المتواجدة على الساحة البنكية.
- وكذا المزيد من الأمان بفضل الرسائل النصية القصيرة.

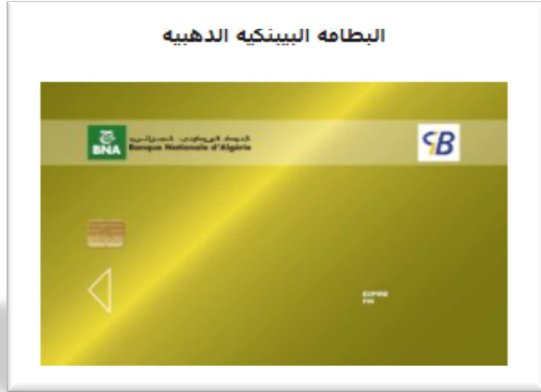
¹ - البطاقات البنكية سهّلوا يومياتكم، المنشورة على الموقع الرسمي للبنك،

<https://www.bna.dz/%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AAcib%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A9-sms/>، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ: 2025-05-12 / 00:27.

➤ الإشعار برسالة حول رصيد الحساب البنكي.

➤ الإشعار برسالة حول العمليات المنجزة في وقتها الفعلي.

2.2. الشكل رقم (02-05): صورة للبطاقة البنكية الكلاسيكية والذهبية



المصدر: البطاقات البنكية (+ الرسائل النصية القصيرة)، المنشورة على الموقع الرسمي للبنك

2.2. أسقف البطاقة البنكية للبنك الوطني الجزائري:

وضع البنك اسقف لقيم التعاملات بعلبطاقات كالسحب ودفع وذلك لضمان سلاسة عمل البطاقات بسلاسة وتجنب الاخطاء

الجدول رقم (02-04): أسقف البطاقة البنكية للبنك الوطني الجزائري

السقف حسب مبلغ عملية الدفع	سقف الدفع اليومي	سقف السحب اليومي	انوع البطاقة
100 000 دج	100 000 دج	100 000 دج	البطاقات البنكية الكلاسيكية
150 000 دج	150 000 دج	150 000 دج	البطاقات البنكية الذهبية

المصدر: البطاقات البنكية (+ الرسائل النصية القصيرة)، المنشورة على الموقع الرسمي للبنك

<https://www.bna.dz> ، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ: 2025-05-13 / 22:27

3.2. بطاقة الدفع المؤجل "PAY ONE" البنكية:

اطلق البنك الوطني الجزائري اليوم الأحد 22 ديسمبر 2024 بطاقة الدفع المؤجل البنكية الجديدة والمسماة بـ "One Pay"

- مبدأ بطاقة الدفع المؤجل بسيط: يتم خصم المدفوعات الجارية أو عبر الإنترنت التي تتم باستخدام بطاقة "One Pay" البنكية في نهاية الشهر، فيما يتلقى حامل بطاقة "One Pay" البنكية المشترك في خدمة الرسائل النصية القصيرة إشعار بكل عملية دفع، اضافة إلى إمكانية الاطلاع عبر منصة الخدمات

المصرفية الإلكترونية وتطبيق BNAtic على عمليات السحب المصرح بها على أساس الرصيد المتوفر في الحساب وكذلك الدفعات المؤجلة.

- علاوة على الدفع المؤجل للنفقات توفر هذه البطاقة المخصصة لزيائن البنك الأفراد، أصحاب حسابات الشيك الكلاسيكية، الوصول إلى مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية الكلاسيكية.
- بما في ذلك : الاطلاع على الرصيد، معاملات الدفع الإلكترونية، نسخ كشف الهوية البنكية وكذا السحب النقدي، الدفع الجوّاري، عمليات الدفع عبر الإنترنت وكل الوظائف المتاحة على الشبائيك الأوتوماتيكية للبنك.
- كما تتيح بطاقة "الدفع المؤجل" هذه، التي يمكن الوصول إليها للزيائن الأفراد ذوي الدخل المستقر، تسيير أفضل لميزانيتهم وإطلاع على نفقاتهم، وبالتالي فإنّ بطاقة "One Pay" البنكية تمثل تقدّمًا لا يمكن إنكاره لزيائن البنك الذين يبحثون عن المرونة والأرباحية¹.

الشكل رقم (02-06): منشورة اعلانية للبطاقات الدفع المؤجل



المصدر: بطاقة الدفع المؤجل "pay One" البيبنكية، المنشورة على الموقع الرسمي للبنك،

<https://www.bna.dz>، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ: 2025-05-13/02:25 انظر الى الملحق 01

¹ - بطاقة الدفع المؤجل "pay One" البيبنكية،

<https://www.bna.dz/%D8%A5%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AF%D9%81%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%AC%D9%84-pay-one-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%8A%D8%A8%D9%86%D9%83%D9%8A%D8%A9> / 20:23 / 2025-05-19.

4.2. بطاقة النخبة البيبنكية :

يستفيد الافراد، المهنيين والمؤسسات من اشتراك سنوي بقيمة 2 000 دج، بفضل هذه البطاقة يمكن اجراء عمليات الدفع الجوازي و السحب، الدفع عن بعد، وكذلك التحصيل ومجموعة من الوظائف الاخرى¹.

الجدول الرقم (02-05) : اسقف بطاقة النخبة حسب نوعها.

نوع البطاقات	السحب اليومي	الدفع الاسبوعي	سقف مبلغ المعاملة عبر الدفع
بطاقة النخبة للأفراد	200 000 دج	999 999 دج	250 000 دج
بطاقة النخبة للأعمال	50 000 دج	999 999 دج	250 000 دج
بطاقة النخبة للمؤسسات	50 000 دج	999 999 دج	250 000 دج

المصدر : خدمات بطاقة النخبة، المنشورة على الموقع الرسمي للبنك، www.bna.dz، تم الاطلاع على

الساعة والتاريخ: 19:35 / 2025-05-20

5.2. بطاقة VISA :

اطلق البنك الوطني الجزائري بطاقة VISA للدفع والسحب. تم تصميم هذه البطاقة للسماح لزبائن البنك بإجراء عمليات السحب النقدي، الاطلاع على الرصيد وتغيير رقم التعريف الشخصي (PIN code) عبر أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية الخاصة ببطاقة VISA بالخارج)، بالإضافة إلى معاملات الدفع عبر الإنترنت.

يتم تقديم بطاقة VISA من البنك الوطني الجزائري لزبائن البنك من الأفراد وأصحاب حسابات بالعملة الصعبة (اليورو) إضافة الى حسابات الشيكات بالدينار المفتوحة على مستوى نفس الوكالة، كما تمنح هذه البطاقة لزبائن البنك مقابل رسوم اشتراك سنوية وبأسعار جد تنافسية، حيث تسهل دفع النفقات في الخارج سواء في المتاجر أو عبر الإنترنت، سهولة الاستخدام وأمنة للغاية توفر أيضا بطاقة VISA للبنك الوطني الجزائري العديد من المزايا، بما في ذلك إمكانية الاطلاع على جميع المعاملات التي يقوم بها حاملها عبر منصة "الخدمات المصرفية الإلكترونية وكذا عبر تطبيق tic@BN. وتعتبر هذه البطاقة وسيلة مهمة ومميزة لزبائن البنك الذين يبحثون عن الأريحية والأمان والمزايا، وعلاوة على الرسوم الإدارية والعمولات الأكثر جاذبية في السوق، فإن أسقف (السحب والدفع) لهذه البطاقة حددت بـ 3000 1000 و 5000 يورو / يوميا وذلك حسب اختيار الزبون، بما في ذلك سقف 150 يورو / يوميا عند الدفع بدون تلامس.

ومن بين الشروط المطلوبة هي أن يتأكد المستفيد الحامل لبطاقة VISA الدولية من توفر حد أدنى للرصيد الدائم في حساب الشيك بقيمة 8000 دينار و 100 يورو في حساب العملة الصعبة، وكذلك عدم وجود اعتراض على

¹- خدمات بطاقة النخبة، المنشورة على الموقع الرسمي للبنك، www.bna.dz ، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ: 19:35 / 2025-05-20.

الحساب زيادة على ذلك، يستفيد الزبون من خدمة المساعدة والتوجيه التي تقدمها فرق خلية الاتصال لمديرية النقد 24/24 ساعة و 7/7 أيام، على أرقام الهواتف الموجودة خلف البطاقة¹.

الشكل رقم (02-07): صورة لبطاقة visa gold ومنشورة اعلانية لبطاقة visa الجديدة



المصدر: الموقع الرسمي للبنك .

الجدول رقم (02-06) : اسقف بطاقة VISA .

اسقف بطاقة ال VISA	
1000 يورو	السقف اليومي
3000 يورو	حسب فئة الزبائن
التسعيرة المطبقة على بطاقة ال VISA	
انشاء / التجديد	3.900 دينار / لبطاقة بسقف يصل الى 1000 يورو
دفع الرسوم سنويا	4.900 دينار / لبطاقة بسقف يصل الى 3000 يورو

المصدر: لعجال العمرية، واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA،

ص 202 .

¹ -إطلاق بطاقة VISA للبنك الوطني الجزائري، المنشورة على الموقع الرسمي للبنك،

<https://www.bna.dz/%D8%A5%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82-%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A9-visa-%D9%84%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%83-%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B7%D9%86%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1%D9%8A> ، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ: 19:58 /

6.2. ماستر كارد MasterCard :

هي بطاقة تسمح لحاملها بتنفيذ عمليات السحب في الخارج من أجهزة الصراف الآلي (ATMs) التي تعرض شعار MasterCard لإجراء مدفوعات محلية للتجار على TPE، ولكن أيضا عبر الانترنت على مواقع التجار الاجانب بأمان كامل 24 ساعة / 24 و 7 أيام / 7. يتميز عرض BEA MasterCard بتشكيلة واسعة من البطاقات حسب احتياجاتها وهي¹:

- بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية.
- ماستر كارد وورد ايليت.
- ماستر كارد العالمية للأعمال.
- بطاقة ماستر كارد مسبقة الدفع.
- بطاقة ماستر كارد البلاتينية.
- بطاقة ماستر كارد للأعمال.

✓ امكانية استخدام البطاقة بفضل بشبكة القبول تغطي 210 دولة بما في ذلك 36 مليون من التجار

الطبيعيين و 2.4 مليون من أجهزة الصراف الآلي DAB/GAB.

✓ طريقة دفع وسحب آمنة ومعززة بفضل تقنية CHIP و PIN.

✓ المدفوعات الآمنة عبر الانترنت عبر PAYPAL.

✓ خدمة دعم عالمية من ماستر كارد .

✓ للاستفادة من سلفة نقدية طارئة في أقل من ساعة من 250000 موقع حول العالم Western Union.

✓ التأمين الطبي للسفر للحوادث غير المتوقع.

الشكل رقم (02-08):صورة بطاقة masterCard



المصدر: الموقع الرسمي للبنك

¹ - بن مرزوق فايزة وبوزيرة بشرى، الابتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية، مكرا ماستر، تخصص ادارة مالية، جامعة ابن خلدون، 2023/2024، ص ص 63-74.

3. البلوك تشين:

على الرغم من عدم وجود معلومات تفصيلية متاحة للعامة حول تبني البنك الوطني الجزائري (BNA) لتقنية "بلوك تشين" بشكل محدد، يمكننا استعراض الإمكانيات العامة لهذه التقنية في القطاع المصرفي الجزائري: في إطار تنفيذ توجيهات السلطات العمومية الرامية إلى تطبيق خدمة "الدفع عبر الهاتف المحمول بين البنوك"، قام البنك الوطني الجزائري بإطلاق نسخة الدفع عبر الهاتف بين البنوك لتطبيق الدفع بدون تلامس "WIMPAY BNA" على منصات التحميل PLAY STORE و APP STORE، وهو ما يسمح لمستخدميه بالاستفادة من خدمة مبتكرة، آمنة ومتصلة بالشبكة الوطنية للهاتف المحمول لشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك "SATIM".

الإصدار الجديد من خدمة الهاتف المحمول لتطبيق الدفع بدون تلامس "WIMPAY BNA" متاح في ثلاثة تطبيقات منفصلة، مصممة لتلبية الاحتياجات الخاصة لكل مستخدم وهي « WIMPAY DZ BNA » للزبائن الأفراد، وكذا التطبيقان "WIMPAY BNA Marchand" و "WIMPAY BNA Caissier" بالنسبة للزبائن التجار.

كما يقدم هذا التطبيق الجديد للزبون إمكانية إجراء عمليات الدفع والتحويل داخل البنك وبين البنوك مع محاسبة شبه آنية على الحساب البنكي. وبالإضافة إلى إمكانية إجراء المعاملات المالية، تتضمن هذه الخدمة الرؤية الكاملة للمعاملات التي تم إجراؤها، مما يسمح بتحسين تسيير الخزينة¹.

الشكل رقم(02-09): منشورة اعلانية للدفع عبر الهاتف المحمول بين البنوك



المصدر: <https://www.bna.dz/> ، خدمة "الدفع عبر الهاتف المحمول بين البنوك" « WIMPAY »
DZ BNA ، 13:32 / 2025-05-12.

¹ - خدمة "الدفع عبر الهاتف المحمول بين البنوك" « WIMPAY DZ BNA » ،

<https://www.bna.dz/%d8%a5%d8%b7%d9%84%d8%a7%d9%82%d8%aa%d8%b7%d8%a8%d9%8a%d9%82%d8%ae%d8%af%d9%85%d8%a9%d8%a7%d9%84%d8%af%d9%81%d8%b9%d8%b9%d8%a8%d8%b1%d8%a7%d9%84%d9%87%d8%a7%d8%aa%d9%81-%d8%a7%d9%84%d9%85%d8%ad> ، تم الاطلاع على الساعة والتاريخ:

المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت 98F8+CC6 ،

Tiaret.Rue de la Victoire

يوفر البنك الوطني الجزائري (BNA) في وكالة تيارت الواقعة في العنوان التالي : Rue de F8+CC698، la Victoire, Tiaret مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية الإلكترونية الحديثة لتلبية احتياجات عملائه. تهدف هذه الخدمات إلى تسهيل المعاملات المصرفية وتوفير الوقت والجهد للعملاء من خلال إتاحة الوصول إلى حساباتهم وإجراء عملياتهم المالية بكل سهولة وأمان عبر مختلف القنوات الإلكترونية نذكرها في ما يلي .

المطلب الاول: تقديم البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت 98 F8+CC6, Rue de la Victoire ,

Tiaret

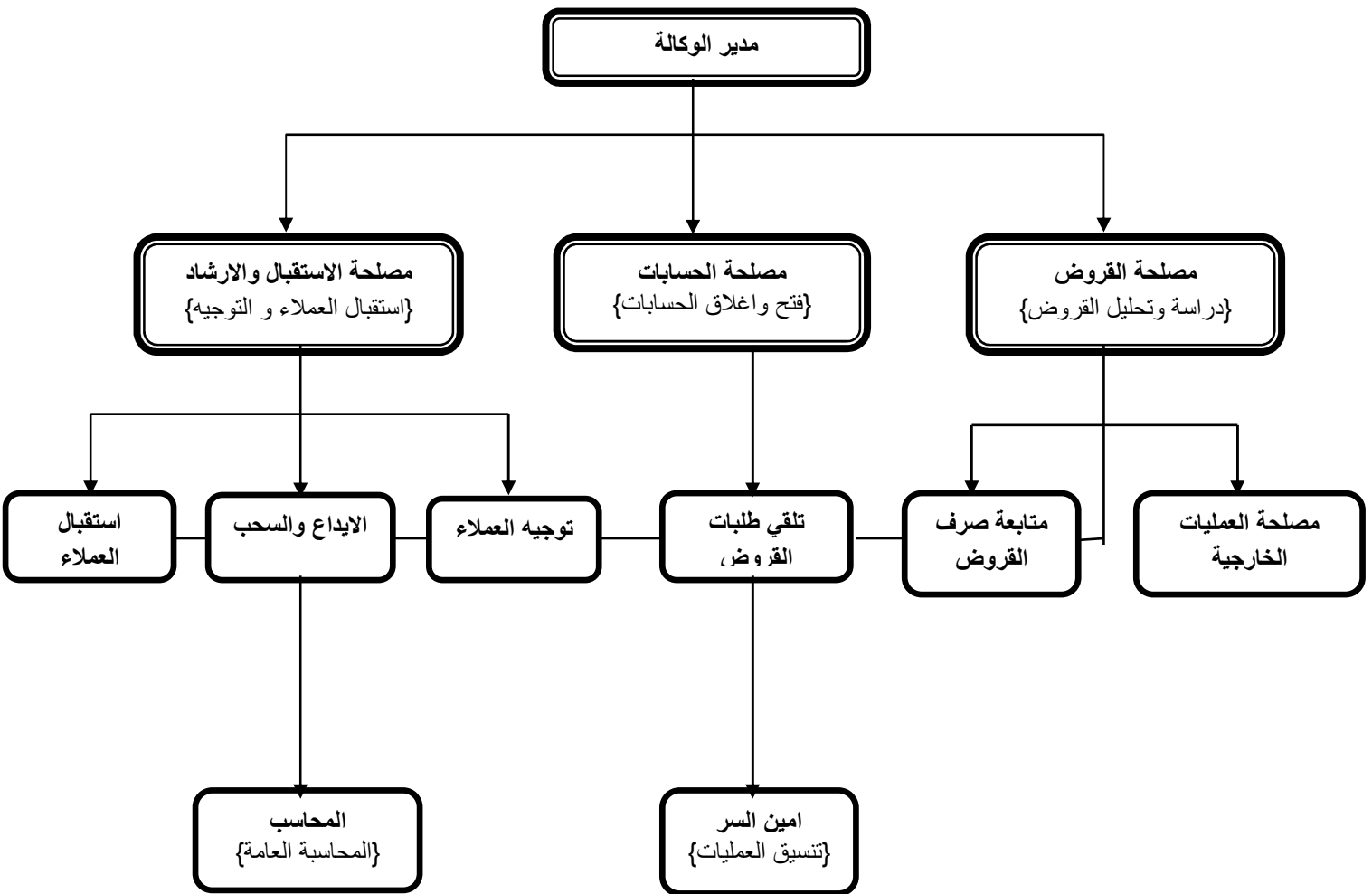
هذه الوكالة هي جزء من شبكة BNA الواسعة وتسعى لتقديم جميع الخدمات المصرفية لعملاء البنك في منطقة تيارت¹.

1. لمحة عن وكالة تيارتBNA:

- بنك شامل : يقدم مجموعة واسعة من الخدمات للأفراد والمهنيين والشركات.
- شبكة واسعة : يمتلك أكثر من 200 فرع منتشر في جميع أنحاء الجزائر.
- الخدمات الإلكترونية : يوفر خدمات مصرفية عبر الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول لتسهيل معاملات العملاء.
- التركيز على العملاء : يضع البنك خدمة العملاء والاستماع إلى احتياجاتهم في صميم اهتماماته.
- الاستقرار والثقة : يعتبر BNA مؤسسة مالية ذات تاريخ عريق وثقافة قوية وقيم راسخة.

¹ - البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت.

الشكل رقم (10-02): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت .



المصدر : البنك الوطني الجزائري BNA تيارت .

3. تطور المعاملات الإلكترونية في البنك ما بين (2023-2024) .

شهد البنك الوطني الجزائري (BNA) خلال الفترة الممتدة بين عامي 2023 و 2024 تطوراً ملحوظاً في مجال المعاملات الإلكترونية، وذلك في إطار استراتيجيته الشاملة للرقمنة خدماته المصرفية وتلبية تطلعات عملائه المتزايدة نحو الحلول الرقمية المبتكرة. وقد تميزت هذه الفترة بالعديد من المبادرات والتحديثات التي تهدف إلى تحسين تجربة العملاء وتعزيز كفاءة العمليات المصرفية.

1.3. تطور المعاملات باستخدام البطاقات خلال سنتي 2023 و 2024 .

شهدت المعاملات التي تتم باستخدام البطاقات المصرفية (بأنواعها المختلفة) نمواً ملحوظاً خلال سنتي 2023 و 2024.

الجدول رقم (02-07): تغيرات في المعاملات باستخدام البطاقات ما بين 2023 و 2024 .

طبيعة العملية	2023		2024		التغير في الحجم (%)	التغير في القيمة (%)
	الحجم	القيمة (مليون دج)	الحجم	القيمة (مليون دج)		
السحب عبر الصراف الآلي	35.567	523.624	38.308	598.593	+7.71%	+14.32%
الدفع عبر البطاقات	5.554	17.135	6.457	26.575	+16.26%	+55.15%
الدفع عبر محطات الدفع الإلكترونية	5.449	16.119	6.109	19.587	+12.11%	+21.51%
الدفع عبر الانترنت	0.012	0.024	1.986	6.694	+16450.00%	+27791.67%
استرداد الدفع عبر محطات الدفع الإلكترونية	0.0011	0.087	0.017	0.203	+1454.55%	+133.33%
مجموع المعاملات باستعمال البطاقات	72.4591	556.989	52.877	651.652	17940.63%	28015.98%

المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت .

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه تغيرات في الحجم وقيمة المعاملات باستخدام البطاقات ما بين 2023 و2024 وهي كالآتي:

▪ **السحب عبر الصراف الآلي:**

شهد حجم عمليات السحب عبر الصراف الآلي زيادة طفيفة بنسبة 7.71 %.
بينما ارتفعت قيمة عمليات السحب بنسبة 14.32 %.
يشير هذا إلى أن الأفراد يقومون بسحوبات نقدية أكبر في المتوسط.

▪ **الدفع عبر البطاقات:**

ارتفع حجم عمليات الدفع عبر البطاقات بنسبة 16.26 %.
كما ارتفعت قيمة هذه العمليات بشكل كبير بنسبة 55.15 %.
يشير هذا إلى زيادة في عدد وقيمة المعاملات التي تتم باستخدام البطاقات بشكل عام.

▪ **الدفع عبر محطات الدفع الإلكترونية:**

سجل حجم وقيمة عمليات الدفع عبر محطات الدفع الإلكترونية نمواً جيداً بنسبة 12.11 % و 21.51 % على التوالي.

يعكس هذا التوسع في استخدام نقاط البيع الإلكترونية في المتاجر والخدمات المختلفة.

▪ **الدفع عبر الإنترنت:**

شهد حجم و قيمة عمليات الدفع عبر الإنترنت نمواً هائلاً.
ارتفع الحجم بنسبة +16450.00 % والقيمة بنسبة +27791.67 %.
يدل هذا على توسع كبير في التجارة الإلكترونية وزيادة اعتماد المستهلكين على الدفع عبر الإنترنت.

▪ **استرداد الدفع عبر محطات الدفع الإلكترونية:**

شهد كل من حجم و قيمة عمليات استرداد الدفع عبر محطات الدفع الإلكترونية زيادة كبيرة.
يشير هذا ربما إلى زيادة في عمليات الشراء التي يتم إرجاعها أو إلغاؤها عبر نقاط البيع الإلكترونية.

3.3. استنتاج عام:

✓ بشكل عام، يظهر تحليل البيانات نمواً واضحاً في استخدام البطاقات للمعاملات بين عامي 2023 و2024 سواء من حيث الحجم أو القيمة الإجمالية.

✓ الدفع عبر الإنترنت يبرز كأكثر أنواع العمليات نمواً بشكل ملحوظ، مما يعكس التوسع القوي للتجارة الإلكترونية.

✓ الدفع عبر محطات الدفع الإلكترونية يواصل نموه بشكل جيد، مما يشير إلى زيادة في استخدام البطاقات في المتاجر والخدمات التقليدية.

✓ الدفع عبر البطاقات (غير محدد القناة) شهد نمواً ملحوظاً في الحجم والقيمة.

✓ النمو الطفيف في حجم السحب عبر الصراف الآلي مع ارتفاع قيمته يشير إلى سحبات نقدية أكبر في المتوسط.

المطلب الثاني: وضعية البطاقات لسنتي 2024/2023 في البنك الوطني الجزائري

يقدم الجدول المعروض نظرة أولية على وضعية البطاقات المصرفية الصادرة عن البنك الوطني الجزائري (BNA) خلال سنتي 2023 و 2024. يسلط هذا الجدول الضوء على تطور أعداد البطاقات المتداولة والمفعلة.

الجدول الرقم (02-08) : وضعية البطاقات لما بين (2024-2023)

طبيعة البطاقات	2023	النسبة من الإجمالي 2023	النسبة من البطاقات المتداولة 2023	2024	النسبة من الإجمالي 2024	النسبة من البطاقات المتداولة 2024	التغير المطلق	نسبة التغير العام (%)
ما بين المصارف	405.867	21.81%	22.39%	967,325,1	27.43%	35.61%	562,458	+52.87%
الذهبية	788,045,3	76.61%	30.94%	301,257,3	67.38%	20.62%	513,211	+6.94%
الإجمالي	869,975,3	100%	18.52%	869,834,4	100%	24.77%	+859	+21.61%

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات المقدمة من قبل السيد : م العربي نائب المدير البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت BNA.

_ يقدم الجدول بيانات مقارنة حول وضعية البطاقات المصرفية خلال سنتي 2023 و 2024، مع التركيز على عدد البطاقات المفعلة ونسبها المختلفة بالإضافة إلى التغيرات بين السنتين. يمكن تحليل هذه البيانات على النحو التالي:

✓ النمو العام في عدد البطاقات المفعلة:

شهد إجمالي عدد البطاقات المفعلة نمواً ملحوظاً بنسبة +21.61%، حيث ارتفع من 869.975.3 بطاقة في عام 2023 إلى 869.834.4 بطاقة في عام 2024.

_ يشير هذا النمو إلى زيادة في استخدام البطاقات المصرفية بشكل عام خلال الفترة المدروسة.

✓ أداء بطاقات ما بين المصارف :

➤ حققت بطاقات "ما بين المصارف" أعلى نسبة نمو في عدد البطاقات المفعلة بلغت +52.87%، حيث ارتفع العدد من 405.867 في 2023 إلى 967.325.1 في 2024.

➤ زادت حصة بطاقات "ما بين المصارف" من الإجمالي، حيث ارتفعت من 21.81 % في 2023 إلى 27.43 % في 2024.

➤ تحسنت نسبة تفعيل بطاقات "ما بين المصارف" من البطاقات المتداولة (كما هو مشار إليه في التحليل السابق للجدول الكامل)، حيث ارتفعت من 22.39 % في 2023 إلى 35.61 % في 2024. يشير هذا إلى أن نسبة أكبر من بطاقات "ما بين المصارف" المصدرة أصبحت قيد الاستخدام الفعلي.

✓ أداء البطاقات الذهبية:

➤ شهدت البطاقات الذهبية نمواً طفيفاً في عدد البطاقات المفعلة بنسبة +6.94 %، حيث ارتفع العدد من 788.045.3 في 2023 إلى 301.257.3 في 2024.

➤ انخفضت حصة البطاقات الذهبية من الإجمالي، حيث تراجعت من 76.61 % في 2023 إلى 67.38 % في 2024.

➤ انخفضت نسبة تفعيل البطاقات الذهبية من البطاقات المتداولة (كما هو مشار إليه في التحليل السابق للجدول الكامل)، حيث تراجعت من 30.94 % في 2023 إلى 20.62 % في 2024. على الرغم من زيادة العدد المطلق للبطاقات المفعلة، إلا أن الزيادة الأكبر في عدد البطاقات الذهبية المتداولة أدت إلى انخفاض هذه النسبة.

✓ تغير هيكل البطاقات المفعلة :

يظهر تحول في هيكل البطاقات المفعلة، حيث أصبحت بطاقات ما بين المصارف تمثل نسبة أكبر من الإجمالي في عام 2024 مقارنة بعام 2023، على الرغم من أن البطاقات الذهبية لا تزال تحتفظ بالحصة الأكبر.

✚ استنتاج عام

✓ هناك نمو عام في استخدام البطاقات المصرفية خلال الفترة المدروسة.

✓ حققت بطاقات ما بين المصارف أداءً قوياً من حيث النمو في عدد البطاقات المفعلة وزيادة حصتها السوقية ونسبة تفعيلها.

✓ شهدت البطاقات الذهبية نمواً أبطأ وفقدت جزءاً من حصتها السوقية، كما انخفضت نسبة تفعيلها مقارنة بالبطاقات المتداولة.

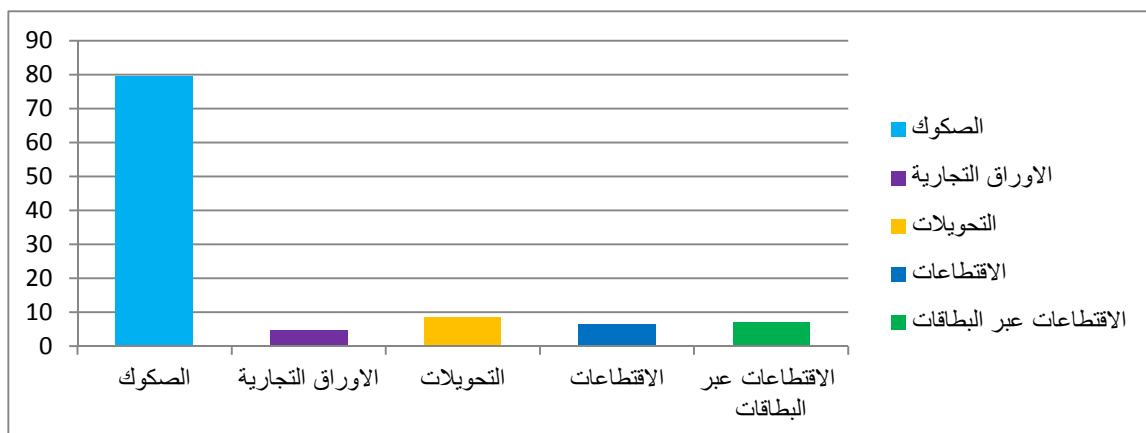
✓ يشير هذا التحليل إلى ديناميكية متغيرة في تفاصيل استخدام البطاقات، حيث قد يكون هناك توجه متزايد نحو استخدام بطاقات ما بين المصارف.

2. حجم المعاملات الإلكترونية ما بين 2023-2024

هي تلك المعاملات التي قام البنك بتنفيذها اليكترونيا خلال الفترة ما بين 2023-2024.

الشكل رقم (02-11) حجم المعاملات الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري (و.ت.يارت) ما بين 2023-

2024



المصدر: من اعداد الطلبة و فقا للمعطيات المقدمة من قبل السيد : م العربي نائب المدير البنك الوطني

الجزائري وكالة تيارت BNA.

يبين الشكل المقدم حجم وكمية المعاملات التي تم اجراءها الكترونيا من قبل البنك للفترة الممتدة من 2023 الى 2024 حيث يظهر لنا قيام البنك بما يلي:

تشير البيانات المتاحة إلى تحول ملحوظ نحو الرقمنة في تعاملات البنك الوطني الجزائري خلال الفترة الممتدة من عام 2023 إلى عام 2024، يتضح ذلك من خلال النسب المئوية للمعاملات التي تمت عبر القنوات الإلكترونية والافتراضية المختلفة:

✓ **التعامل بالصكوك إلكترونياً :** استحوذت المعاملات الإلكترونية للصكوك على حصة كبيرة بلغت

79.56 % من إجمالي التعاملات، مما يعكس تبنياً واسعاً للمنصات الرقمية التابعة للبنك في هذا النوع من الأدوات المالية.

✓ **التعامل بالأوراق التجارية رقمية :** على صعيد الأوراق التجارية، بلغت نسبة المعالجة والتحصيل

بطريقة افتراضية ورقمية 4.6 %، على الرغم من أنها نسبة أقل مقارنة بالصكوك، إلا أنها تشير إلى بداية توجه نحو رقمنة هذا النوع من المعاملات.

✓ **التحويلات عبر المنصة الرقمية :** فيما يتعلق بالتحويلات بين البنك وعملائه، فقد تمت نسبة 8.54

% منها عبر المنصة الرقمية للبنك. هذه النسبة تدل على أهمية المنصة الرقمية كقناة لإجراء التحويلات.

أما بالنسبة للاقتطاعات الإلكترونية للبنك، فقد توزعت على النحو التالي:

الاقتطاعات عن العمليات العادية الإلكترونية : شكلت هذه الاقتطاعات نسبة 6.4 % من إجمالي العمليات التي تم تنفيذها إلكترونياً خلال الفترة المذكورة.

الاقتطاعات عبر البطاقات : بلغت نسبة الاقتطاع عن عمليات السحب أو التحويل أو الدفع التي تمت باستخدام البطاقات (سواء عبر المواقع أو الصراف الآلي) 6.98 % .

استنتاج عام

تعكس البيانات المقدمة اتجاها قويا نحو الرقمنة في تعاملات البنك الوطني الجزائري خلال الفترة 2023-2024. يتجلى هذا التحول بوضوح في الاستخدام الواسع للقنوات الإلكترونية في التعامل بالصكوك، حيث تجاوزت نسبة المعاملات الرقمية 79 %، وعلى الرغم من أن رقمنة الأوراق التجارية والتحويلات لا تزال في مراحلها الأولى بنسب أقل (4.6 % و 8.54 % على التوالي)، إلا أنها تشير إلى تبني البنك التدريجي للحلول الرقمية في مختلف جوانب عملياته بالإضافة إلى ذلك تمثل الاقتطاعات الإلكترونية عن العمليات العادية وعبر البطاقات (6.4 % و 6.98 % على التوالي) جزءًا هامًا من إيرادات البنك الناتجة عن هذه التحولات الرقمية. بشكل عام، تدل هذه النسب على أن البنك الوطني الجزائري يسير بخطى واضحة نحو تعزيز الخدمات المصرفية الرقمية لعملائه.

المطلب الثالث: حجم المعاملات باستخدام البطاقات ومعاملات القبول في البنك الوطني الجزائري BNA

يشكل حجم المعاملات التي تتم باستخدام البطاقات المصرفية (مثل بطاقات السحب الآلي وبطاقات الائتمان) ومعدلات قبول هذه البطاقات في نقاط البيع المختلفة مؤشرات هامة على نشاط البنك الوطني الجزائري BNA ومساهمته في تسهيل المدفوعات الرقمية وتطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر والتي سنعرضها كالتالي.

1. حجم و المعاملات باستخدام البطاقات في وكالة تيارت خلال سنة 2024

تمثل البيانات الآتية حجم المعاملات الإلكترونية بواسطة استخدام مجموعة من البطاقات خلال الفترة 2024/12/31-2024/01/01.

الجدول رقم (02-09) حجم و المعاملات باستخدام البطاقات في وكالة تيارت خلال سنة 2024

المنتج	بطاقة CIB	بطاقة MASTER CARD	بطاقة OGA	بطاقة TPE
العمليات باستخدام البطاقات	1093	242	199	36
عدد البطاقات المطلوبة	978	153	148	29

المصدر : وثيقة مقدمة من قبل : م . العربي نائب المدير البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت BNA.

- تشير البيانات إلى أن بطاقات CIB سجلت أعلى حجم من المعاملات في وكالة تيارت خلال عام 2024، تليها بطاقات MASTER CARD و OGA.
- أما بالنسبة لأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE)، فقد كان حجم المعاملات بها أقل مقارنة بأنواع البطاقات الأخرى. كما يوضح الجدول عدد البطاقات المطلوبة لكل منتج خلال نفس الفترة.

خلاصة الفصل:

يعتبر للبنك الوطني الجزائري (BNA) ، أحد المؤسسات المصرفية التجارية الرائدة في الجزائر. حيث تم التطرق الى نشأة البنك وتطوره منذ تأسيسه في عام 1966، و مهامه ووظائفه المتعددة، التي تشمل تحقيق الاستقرار النقدي، تنظيم أنظمة الدفع، إصدار العملة، والإشراف المصرفي. وتم تقديم ايضا الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري، بالإضافة إلى تحليل موارد البنك المالية وأهدافه الرئيسية. يهدف البنك بشكل أساسي إلى المساهمة الفعالة في التنمية الاقتصادية للبلاد وتلبية الاحتياجات المتزايدة للعملاء.

وتم عرض الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك، مثل التحويلات والدفع الإلكتروني، وسائل دفع الفواتير، والاستثمار عبر الإنترنت. كما تم عرض التقنيات الحديثة التي تدعم هذه الخدمات، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي وتقنية البايومتريك، والتي تعزز من كفاءة وأمان هذه الخدمات.

خاتمة

ان أهم ما تركز عليها المؤسسات في استراتيجياتها هو البقاء والاستمرار في نشاطها و بالإضافة على ذلك يتوجب عليها أن تتكيف مع المستجدات التي تطرأ على نوعية الخدمات التي يتطلع لها الزبون، حيث تسعى البنوك بصفتها جزءا لا يتجزأ من المؤسسات التي تتأثر بالتحول الرقمي، إلى توظيف تكنولوجيايات الإعلام والاتصال لرقمنة معاملاتها وخدماتها، ان هدفها الأساسي هو توصيل الخدمات المصرفية بسهولة فائقة، في أي وقت يناسب العميل، ومن أي مكان يتواجد فيه، و يتم ذلك عبر قنوات توزيع متنوعة للخدمات المصرفية الإلكترونية

ومن أهم العوامل المؤثرة على الخدمات المصرفية الإلكترونية نجد ثقة العملاء والتي تعتبر أهم محدد حيث تسهم في مضاعفة الاحساس بالرضا للعملاء، لذا على البنوك التركيز على عامل الثقة لعملائهم لجذبهم لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وكسبهم كعملاء دائمين، عن طريق توفير عنصري الخصوصية والأمان ويعكس ذلك خلو المعاملات مع البنك من الشك والخطورة، ويتضمن الأمان المادي والمالي وخصوصية المعاملات ، بمعنى توافر درجة من الامان والبعد عن المخطر، ويتضمن توفر وسائل الأمان المادية وتوافر درجة عالية من الخصوصية والأمان في التعامل العملاء ،أما سهولة مع الاستخدام والتي تعكس عدم تعقيد الخطوات الواجب اتباعها للحصول على الخدمة وسهولة استخدام هذه الخدمات وعدم تعقيدها من حيث الإجراءات والمراحل والعمليات وكذا اللغة والجهاز المستخدم ، كما نجد أن جودة الشبكة العالية توفر للمستخدم أو للعميل سرعة في الوصول إلى المعلومات التي يريدها، وتتوافق مع متطلبات العصر الذي يدعى بعصر السرعة في الحصول على المعلومات التي يريدها وتتوافق مع متطلبات العصر الذي يدعى بعصر السرعة في الحصول المعلومات وتداولها، لذا فإن جودة الشبكة من المهم أن تتوافق مع مجريات العصر الحديث، ومتطلبات العملاء على اختلافها.

اختبار الفرضيات:

_ **الفرضية الأولى:** تؤثر الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل ايجابي على البنوك التجارية، فهي فرضية صحيحة، حيث يثبت تاثير الخدمات المصرفية بشكل ايجابي من خلال خفض تكاليف انتاج الخدمة وتقديمها وايضا زيادة مداخل البنك والنشاط على مدى واسع

_ **الفرضية الثانية:** تتمثل العوامل (محددات) المؤثرة لتبني الخدمات المصرفية الالكترونية في قدرة البنوك على تقديم خدمات التي تلبي احتياجات وتطلعات العملاء، فهي فرضية صحيحة، حيث يثبت تاثير قدرة البنوك على تقديم خدمات من جانب الجودة وبساطة التعامل وسرعة توفيرها في وقت الطلب عليها تعد من اهم العوامل المؤثرة في تبنيها و الاقبال عليه من طرف العملاء

_ **الفرضية الثالثة:** تساهم هذه الخدمات إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للبنوك وتقليل التكاليف مع تعزيز إمكانية الوصول للعملاء، تعتبر الفرضية صحيحة، تساهم الخدمات في تعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال زيادة انتاج الخدمات ذات جودة بشكل كبير و باقل التكاليف حيث تكون هذه عبر وسائط الكترونية بمصاريف انتاج اقل من الطرق التقليدية وتساهم في تعزيز امكانية الوصول الي الزبائنه وذلك من خلال سرعة الانتشار للخدمات

وتوفير الجهد والوقت مما يجعلها تستقطب عدد كبير من الزبائن لسرعة وبساط الوصول اليها واريحة التعامل بها

نتائج الدراسة:

من خلال ما تم التوصل إليه سواء على المستوى النظري أو التطبيقي، يمكننا تقديم النتائج التالية:

- تعد الخدمات المصرفية الإلكترونية عاملاً مهماً في تقدم و تحسين نشاط البنوك وتوسعها.
 - تتمثل العوامل المؤثرة في الخدمات المصرفية الإلكترونية في كل من ثقة العملاء، سهولة الاستخدام، الخصوصية والأمان و جودة الشبكة.
 - يوجد أثر لثقة العملاء على تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك الوطني الجزائري_ وكالة تيارت _ وذلك لتوفر الجودة في الخدمة و الامان.
 - يوجد أثر لسهولة الاستخدام على تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك الوطني الجزائري_ وكالة تيارت _ حيث يتم الحصول على الخدمة المطلوبة بشكل بسيط وسريع .
 - يوجد أثر لجودة الشبكة على تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك الوطني الجزائري وكالة تيارت_ حيث يتوفر البنك علي شبكة عالية السرعة بدون اقطاع على مدار 24/24 و طيلة ايام الاسبوع 7/7.
 - يوجد أثر للخصوصية والأمان على تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك الوطني الجزائري وكالة تيارت ، يعتمد البنك في حماية بيانات زبائنه والحفاظ على الخصوصية على انظمة امان قوية وعلية الكفاءة.
- _ التوصيات والإقتراحات:**

من خلال النتائج المتحصل عليها توصلنا إلى تقديم الاقتراحات التالية:

- على البنوك الجزائرية دراسة تطور الثقافة التكنولوجية الموجودة عند زبائنها وتفهم مدى قبول هؤلاء للخدمات الإلكترونية قبل وضع استراتيجية في هذا المجال.
- توعية الموظفين بشكل دائم من خلال عقد دورات تدريبية داخلية وخارجية لمواكبة ما هو جديد في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- ضرورة نشر الوعي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأنترنيت في المجتمع الجزائري.
- إعداد خطة ترويجية لتعريف العملاء بجميع أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية، فالكثير منهم ينظر للخدمات الإلكترونية على أنها الصراف الآلي فقط.
- ضرورة انشاء شبكة مصرفية على مستوى الوكالات والفروع للبنك الواحد وما بين البنوك.
- ضرورة انشاء شبكة مصرفية على مستوى الوكالات والفروع للبنك الواحد وما بين البنوك.
- ابداء اهتمام واضح من قبل البنك بالمشاكل الإلكترونية التي قد تعترض العملاء.
- التأكيد على أهمية تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية في كل البنوك.

- التركيز وإعطاء الاهتمام الأكبر لمحدد الثقة لارتباطها الوثيق بمدى تقبل الزبون المصرفي لإجراء عملياته المصرفية عبر الصيرفة الإلكترونية.
 - تطوير المواقع الإلكترونية من أجل استخدام الموقع بشكل سهل وسريع .
 - ضرورة إجراء استطلاع رأي للعملاء بشكل دوري حول جودة الشبكة وعامل الخصوصية والأمان، ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة من طرف البنك.
- أفاق الدراسة:**

- رغم الجهود الذي بذلت من أجل إنجاز هذا الموضوع، إلا أنه ومن الطبيعي أن يكون فيه بعض النقائص، وهذا راجع إلى كون الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي ذات مجال واسع، وفي تغيير مستمر ويرجع ذلك إلى التطور التكنولوجي الغير متناهي و الدائم بالإضافة إلى الصعوبات التي واجهتنا في إعداد الجانب التطبيقي وعدم الحصول على المعلومات الكافية، ونقترح بعض المواضيع للأبحاث المستقبلية:
- _ الابتكار والتطوير التكنولوجي في البنوك الجزائرية
 - _ الآليات الحديثة لتسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر
 - _ الثقافة المصرفية في الجزائر بين نوعية الخدمات البنكية والضوابط الشرعية للعمل المصرفي
 - _ تنافسية البنوك في بيئة الانترنت



قائمة المصادر والمراجع

أ. مقالات

- اضاءات نشرة توعوية لمعهد الدراسات المصرفية، الرقمنة واستراتيجيات التحول في البنوك، دولة الكويت. العدد 03، السلسلة 06، جويلية 2024.
- بوهرين فتيحة، الجريمة المعلوماتية في التشريع الجزائري، مقال علمي، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، المجلد 14، العدد 04، نوفمبر 2021.
- ابوبكر بوسالم و قاجة امنة، قراءة في الاهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الالكتروني، مجلة التنمية و الاستشراف للبحوث و الدراسات، المجلد 01، العدد 01، ديسمبر 2016.
- أمينة عدنان، الابتكار والتطوير التكنولوجي في البنوك الجزائرية، مقال علمي، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، العدد 06.
- بقلم هبة قابلي، تكنولوجيا الهاتف المحمول والعمل المصرفي، دراسات وأبحاث ، مجله المعلومات، يونيو 2020، العدد 153.
- بوراس نادية وبوعشة مبارك، تحسين الخدمات الالكترونية بالاعتماد على معايير الجودة، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، العدد 13.
- بوطالعة محمد وساعد بخوش حسينة و بوقرة كريمة، واقع الشمول المالي وتحدياته-الردن والجزائر نموذج، مقال علمي، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 04، العدد 02، جوان 2023.
- بولحبال سميرة و حاكمي نجيب الله، أثر الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية، مقال علمي، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 06/العدد 01، جوان 2019.
- بولحبال سميرة و حاكمي نجيب الله، أثر الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية، مقال علمي، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 06، العدد 01 ، جوان 2019.
- جدو قادر و عبد الهادي مختار، مزايا استخدام القنوات المصرفية الإلكترونية وتأثيرها على الحصة السوقية: دراسة استطلاعية لوجهات نظر عمالء الوكالت البنكية مدينة تيارت، مقال علمي، مجلة أبحاث إقتصادية معاصرة، المجلد 07 ، العدد 01، افريل 2024.
- جورج نهاد ابو جريش، يوسف رشوان، مدخل الى مصارف الانترنت، مطبوعة، دار اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004.
- حاج علي امينة، زوانب غريسية، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المخاطر التشغيلية في لبنوك (دراسة استقصائية على عدد من البنوك الجزائرية)، مقال علمي ،مجلة البحوث والدراسات التجارية، المجلد 05، العدد 01، مارس 2021.

- حسيبة نايلي و نورة بيري، محددات تبني العملاء للخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية - دراسة حالة الوكالات البنكية العمومية بمدينة قالمة، مقال علمي، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 09/ العدد 01.
- حسينة شرون و فاطمة قفاف، المسؤولية الجنائية عن الاستخدام غير المشروع لبطاقة الدفا اللكتروني، مقال علمي، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد 06 ، العدد 02، ماي 2019.
- حلايلي نريمان وبن بوزيان محمد، دور خصائص الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز العلاقات مع الزبون، مجله العلوم الاقتصادية، المجلد 17 العدد 1 (2022).
- حياة نجار، تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية مطلب تعزيز الشمول المالي، مقال علمي، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 07، العدد 04، ديسمبر 2023.
- خدمة الرسائل المصرفية القصيرة SMS، مطبوعة، منصة ترويج الوعي المالي (FINAPP)، جمعية البنوك في الاردن.
- رافت رضوان ، الضرائب في العالم الالكتروني ، مقال علمي، مجله التتميه ، العدد الثاني ، الكويت، 2000.
- رهام محمود دياب، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين اداء الخدمات المصرفية، مقال علمي ،المجلة العربية للمعلوماتية و امن المعلومات، المجلد 03، العدد 09، اكتوبر 2022.
- زعيطي امنة، مكافحة الجرائم الالكترونية في ضوء قانون العقوبات الجزائري (دراسة مقارنة)، مقال علمي، مجلة حقوق الانسان و الحريات العامة، المجلد 04، العدد 07، جوان 2019.
- سندس بن عبد الله، الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في رحيبة البنوك التجارية الجزائرية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري 2017-2021 ، مقال علمي، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية و إدارة الأعمال، المجلد 13، العدد 01، افريل 2024.
- شافية جاب لله وعبد القادر كموم، الآليات الحديثة لتسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، مقال علمي، مجلة السياسة العالمية، المجلد 05، العدد 03، ديسمبر 2021.
- عبد الرزاق خليل و عادل نقموش، السلطات الإشرافية والعمليات المصرفية الالكترونية، مقال علمي، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد: 00، ديسمبر 2009.
- عمر بولحليب وآسيا قاسيمي ، واقع الاستثمار في الصيرفة الإلكترونية ببنك التنمية المحلية لولاية سطيف وأثرها على رضا العملاء، مقال علمي، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 08، العدد 01، افريل 2022.
- قانون رقم 23-09 مؤرخ في 3 ذي الحجة عام 1444 الموافق 12 يونيو سنة 2023، القانون النقدي والمصرفي ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 43 ، جوان 2023.

- كتوس عاشور، حسيني جازية، سبل الاستفادة من الحوسبة الحاسوبية في حماية العمليات المصرفية الالكترونية، مقال علمي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 12، 2014.
- لعجال العمري، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA، مقال علمي، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد: 09/العدد: 01 (2024).
- ليلي عبد الجاسم، تطبيق نظام الخدمات الالكترونية في عمل الصيرفة الالكترونية / بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية ، مقال علمي ،مجلة دراسات محاسبية و مالية، المجلد(17) العدد(58)سنة(2022).
- محمد تقرورت، متطلبات تنشيط العمل المصرفي الالكتروني في الدول العربية، مقال علمي، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 07، سبتمبر 2012.
- محمد صالح و محمد الكردي، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تنشيط التجارة المصرية، مقال علمي، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، لمجلد 04-العدد 01-الجزء 04-جانفي 2023.
- مدروس نادية و مزياني حنان، دور جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحقيق ولاء العملاء دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مقال علمي، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 09، العدد 01، جانفي 2022.
- مقال تصميم - واجهة مستخدم ، شركة ريان سوفت لتصميم البرامج الخاصة.
- مقالة الكترونية (iltizamERP)، التكنولوجيا وسوق العمل: كيف تؤثر التحولات التكنولوجية على فرص العمل.
- مقالة الكترونية في استراتيجيات مثبتة لتحسين تجربة المستخدم،
- مقالة الكترونية في كيفية تحسين تجربة المستخدم.
- نشرة توعوية لخدمات المصرفية الالكترونية ، مطبوعة، معهد الدراسات المصرفية ، الكويت ، يوليو 2013 السلسلة الخامسة-العدد 12.
- نعيمة خالدي، تأثير تقنية البلوكشين على تحسين الخدمات المصرفية الالكترونية(دراسة حالة لبنوك رائدة)، مقال علمي ،مجلة الجغرافية الاقتصادية، المجلد 02، العدد 01، جانفي 2025.
- وفاء جثير مزعل، المعوقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الالكترونية دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المصارف العاملة في مدينة الناصرية، مقال علمي، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 16 ، العدد 57 ، 2021.
- وليد ببيبي و زينب تمرابط و يزيد تقرارت، الحوسبة الحاسوبية ودورها في خدمة المال والأعمال; تجربة المملكة العربية السعودية، مقال علمي، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المجلد 06، العدد 03، سبتمبر 2022.

ب. مذكرات

- بن صالح ماجدة، العوامل المؤثرة على ثقة العمالء في الخدمات المصرفية الإلكترونية -دراسة حالة البنوك الجزائرية، اطروحة دكتوراه، علوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2021/2020.
- بن مرزوق فايزة و بوزيرة بشرى، الابتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية، مكرة ماستر، تخصص ادارة مالية، جامعة ابن خلدون، 2024/2023.
- جيهان سندس حملاوي ، دنيا حملاوي ، دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين الاداء المالي البنوك التجارية ، مذكره الماستر ، تخصص ادارة مالية ، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2022/2021.
- حسيبة نايلي ، الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية : محدثاتها واثارها على ولاء العملاء-دراسة حالة الوكالات البنكية العمومية بقالمة، اطروحة دكتوراه ، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة 08 ماي 1946 قالمة، 2024/2023.
- دينيس دياس و كثارين ماكي، حماية مستهلكي الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية :اهداف السياسات والخيارات التنظيمية، مذكره مناقشة مركزة، رقم 64، سبتمبر 2010.
- رابحي بوعلام و مسعودي نورالدين، ادارة المخاطر الالكترونية في البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكره ماستر، تخصص مالية مؤسسه، جامعة يحي فارس بالمديه، 2020-2021.
- زياد أحمد، محدثات الكفاءة التشغيلية في المؤسسات المصرفية دراسة تطبيقية لعينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر، مذكره ماستر، تخصص مالية مؤسسه، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2020-2019.
- عبد العالي مونه و وليد بن الحبيب، تقييم دور البنوك التجارية في تمويل المشاريع الاستثمارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تفرقت لفترة (2016-2018)، مذكره ماستر، تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2022/2021.
- عجرود سارة و هريمي اية ، قياس الأداء المصرفي وفق نموذج Dupont و نموذج العائد على الاستثمار المقارنة بين البنك الوطني الجزائري BNA و سوسيتي جنرال الجزائر SGA خلال الفترة (2016-2018) ، مذكره ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميله معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2020/2019.
- عمار حشمان، جريمة المعلوماتية في التشريع الجزائري، مذكره ماستر، تخصص ادارة التحقيقات الاقتصادية والمالية، جامعة قاصدي مرياح(ورقلة)، 2019/2018.
- قواسمية شيماء ، ضيف الله اشواق ، محدثات تبني الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية، مذكره الماستر ، تخصص اداره مالية ، جامعة 8 ماي 1945 قالمه، 2023 2022.

- كموم عبد القادر، تسويق الخدمات المصرفية في ظل المعطيات الحديثة في الجزائر، اطروحة نيل شهادة دكتوراه في العلوم التجارية، تخصص تسوق العمليات المصرفية والمالية، جامعة الجزائر 2021، 2022/3.

- مسيلي حوسين، أهمية استخدام أدوات التحليل المالي في تقييم أداء البنك التجاري دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA ما بين 2015 - 2017، مذكرة ماستر ،تخصص نقود وبنوك ،جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018-2019.

ج. مواقع الكترونية

- أخبار البنك الوطني الجزائري، المنشورة على الموقع الرسمي للبنك.
- ادوار ومهام البنك الوطني.
- أساسيات ومعايير سهولة الاستخدام في تجربة المستخدم، منصّة تعلّم كتابة تجربة المستخدم وتصميم المحتوى بالعربية (UX Writing).
- إطلاق بطاقة VISA للبنك الوطني الجزائري، المنشورة على الموقع الرسمي للبنك.
- البطاقات البيبنكية سهلوا يومياتكم، المنشورة على الموقع الرسمي للبنك.
- بطاقة الدفع المؤجل “pay One” البيبنكية.
- التجارة الإلكترونية، المنشورة على الموقع الرسمي للبنك.
- حول البنك.
- الخدمات البنكية الإلكترونية (+ الرسائل البنكية)، المنشورة على الموقع الرسمي للبنك.
- خدمات بطاقة النخبة، المنشورة على الموقع الرسمي للبنك.
- خدمة “الدفع عبر الهاتف المحمول بين البنوك WIMPAY DZ BNA.
- الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت، المنشورة على الموقع الرسمي للبنك.
- الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت لحياة أكثر بساطة، المنشورة على الموقع الرسمي للبنك.
- الشركات التابعة و المساهمات.
- قانون مكافحة الشائعات والجرائم الإلكترونية ، البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة (U.AE)، النشرة الالكترونية.

د. النشرات الاعلامية

- The Importance of Risk Management in Banking، نشرة علانية من شركة Experian،
- Threats to the banking industry going forward into the new year، نشرة علمية
- SOLNK،

- Top 20 Best Practices for Mobile Banking App Designs In 2025 ، نشرة علمية لkms-solutions.
- قانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات، مكتب الناصر والرشاد، مقالة الكترونية.
- نظام مكافحة الجرائم المعلوماتية في المملكة العربية السعودية، شركة إتقان المتميزة للمحاماة والاستشارات القانونية، نشرة اعلانية، 01:12 / 2025-03-27.
- هيئة الاتصال وتقنية المعلومات، نظام مكافحة جرائم المعلوماتية.

هـ. المؤتمرات و الملتقيات

- عبد الله حسين طعامنه، التكنولوجيا المالية في الاعمال المصرفية، المؤتمر العلمي السابع لكلية الاعمال بالتشارك مع عمادة البحث العلمي والدراسات العليا تحت عنوان "رقمنة الاعمال والبحث العلمي: رؤى مستقبلية".
- Understanding Risk and Compliance in Banking، مدونة لشركة fenergo، بعنوان،
- How Digital Transformation is Shaping the Future of Banking، مدونة علمية DECTA،
- The Top 10 Cybersecurity Threats to Digital Banking and How to Guard Against Them، مدونة guardrails،
- How is data analytics used in the banking industry، مدونة innowise،
- عبد الله حسين طعامنه، رقمنة الاعمال والبحث العلمي (رؤى مستقبلية)، المؤتمر العلمي الدولي السابع لكلية الأعمال بالتشارك مع عمادة البحث العلمي و الدراسات العليا.

و. التقارير والمطبوعات

- التقرير السنوي 2022 ، البنك الوطني الجزائري BNA.
- قيم ومهام البنك ، التقرير السنوي 2022 للبنك الوطني الجزائري BNA.
- تقرير التنمية في العالم 2024 (فخ الدخل المتوسط)، تقارير البنك الدولي حول التنمية المالية والاقتصادية، ،
- عائشة بوتلجة، الصيرفة الالكترونية، مطبوعة جامعية، مالية وبنوك، جامعة شلف-حسيبة بن بوعلي، (2020-2021)،
- مطبوعة حول سياسة تحصيل الرسوم للمدفوعات عبر العملات باستخدام خدمة FAQ، البنك المركزي السعودي، ديسمبر 2021،



الملاحق

الملحق رقم (01): منشورة اعلانية للبطاقات الدفع المؤجل

• من الممكن الاطلاع عبر منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطبيق BNatic على عمليات السحب المسموح بها على أساس الرصيد المتوفر في الحساب وكذلك الاطلاع على عمليات الدفع المؤجلة.

ما هي شروط منح بطاقة "One pay" البيبنكية؟

• الملاءمة المالية،

• دخل ثابت ومنظم،

• محاسب موطن لدى البنك الوطني الجزائري.

بالإضافة إلى ذلك، يجب على الزبون التأكد من توافر الأموال الكافية في تاريخ السحب وعدم وجود أي عوارض على حسابه.

الأهلية:

بطاقة "One pay" البيبنكية صالحة لمدة ثلاث (03) سنوات.

أسقف بطاقة "One pay" البيبنكية

نوع البطاقة	لغتك السحب اليومية	لغتك الدفع الشهرية
One pay شخصية	100.000 دج	من 10.000 دج إلى 100.000 دج (حسب حساب الزبون)

بطاقة "One pay" البيبنكية هي بطاقة شخصية، ويكون استخدامها تحت المسؤولية المباشرة لحاملها.

ما هي؟

هي بطاقة سحب ودفع بين البنوك.

من يمكنه الاستفادة؟

هذه البطاقة مخصصة لزماني البنك الأفراد، أصحاب حسابات الشيك الكلاسيكية.

ماذا تتيح؟

تتيح بطاقة "One pay" البيبنكية الاستفادة من مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية، بما في ذلك:

• الاطلاع على الرصيد وآخر عشر (10) عمليات دفع إلكترونية.

• نسخ كشف الهوية البنكية.

• مميزات أخرى متوفرة على الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق

والشيكات الأوتوماتيكية الخاصة بالبنك الوطني الجزائري.

كما تتيح لحاملها القيام بالعمليات التالية:

• السحب النقدي.

• الدفع الجوّاري.

• الدفع عبر الإنترنت.

كيف تعمل؟

• يتم خصم المدفوعات الجوّارية أو عبر الإنترنت التي تتم ببطاقة "One Pay" البيبنكية مرة واحدة شهرياً في تاريخ محدد.

• يتلقى حامل بطاقة "One Pay" البيبنكية المشترك

في خدمة الرسائل النصية القصيرة إشعار حول كل معاملة.

البنك الوطني الجزائري
Banque Nationale d'Algérie

One Pay

CARTE CIB « À DÉBIT DIFFÉRÉ »



Les avantages

- Paiement différé en magasin ou sur Internet;
- Une meilleure gestion de votre budget et une visibilité parfaite sur les dépenses grâce au suivi sur l'application BNatic;
- Paiements différés permettant une souplesse et une bonne maîtrise des aléas financiers;
- Accessible aux clients particuliers à revenus stables et réguliers détenteurs de comptes chèques classiques.



www.bna.dz

La force de l'expérience,
et l'esprit du changement.

BNA

الملحق رقم (02): معاملات القبول في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت



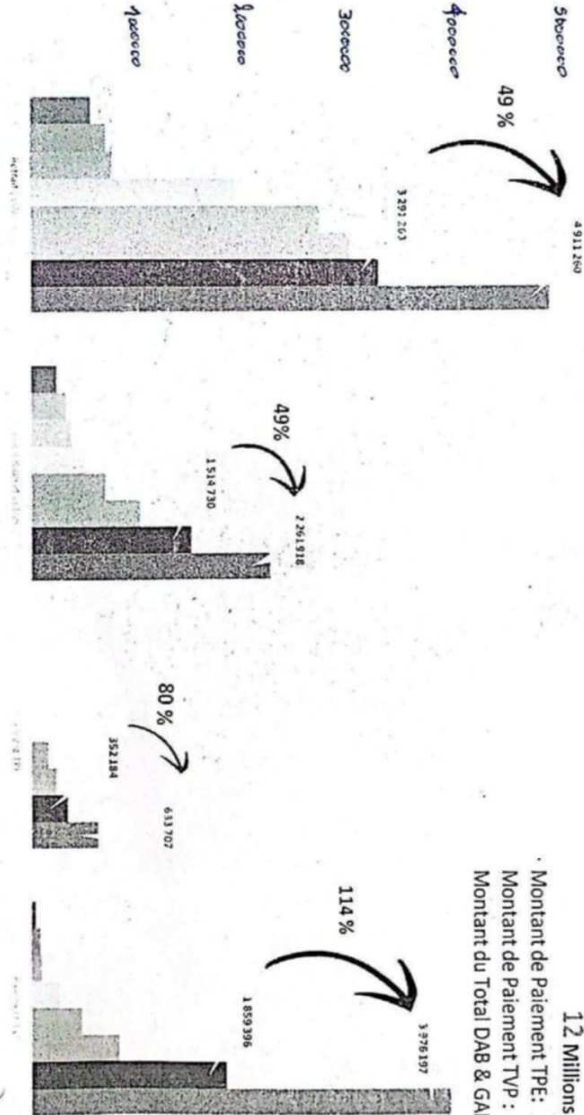
Transactions d'acceptations

CB

6000000

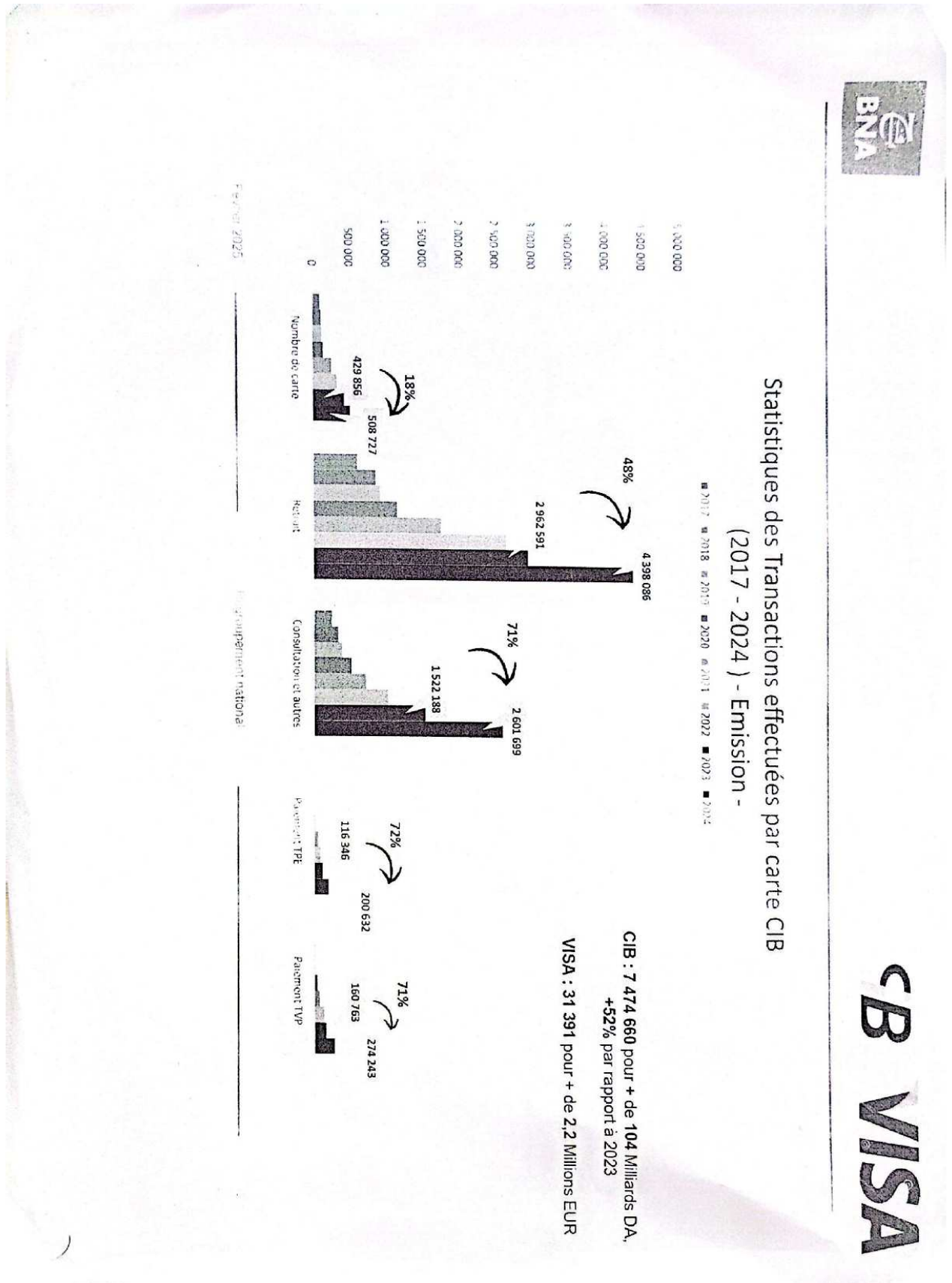
Statistiques des Transactions effectuées sur DAB-GAB, TPE et web marchand
(2017 - 2024) - Acceptation

2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024



12 Millions = 120 Milliards DA
Montant de Paiement TPE: 5 280 696 542 DA
Montant de Paiement TVP: 12 331 935 444 DA
Montant du Total DAB & GAB: 101 331 935 444 DA

الملحق رقم (03): احصائيات المعاملات التي تم تنفيذها ببطاقة البنك التجاري الدولي (2017-2024)



الملخص:

شهدت الخدمة المصرفية تطورا ملحوظا في بيئة عملها حيث حرس البنك على الاستفادة من منجزات التقدم التكنولوجي في تقديم خدماتها، حيث أصبح بإمكان العميل الحصول على الخدمات التي يريدها ضمن حدود معينة بدون زيارة البنك نهائيا، وذلك عبر قنوات توزيع متنوعة. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على محددات تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية من وجهة نظر العملاء، وقد اعتمدت على نتائج الدراسات السابقة من أجل اقتراح مجموعة من المحددات التي تؤثر في الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثر هذه الخدمات على البنوك التجارية في الجزائر، حيث افترضت أن كل من محددات الثقة، سهولة الاستخدام، جودة الشبكة والخصوصية والأمان لها أثر على تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتم الاعتماد في الدراسة على دراسة حالة، حيث تمت هذه الدراسة خلال فترة التبرص في البنك الوطني الجزائري - وكالة تيارت - وتوصلت الدراسة إلى أن كل المحددات المذكورة سابقا لها أثر على تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية:

الخدمات المصرفية الإلكترونية، ثقة العملاء، سهولة الاستخدام، جودة الشبكة، الخصوصية والأمان، جودة، ضوابط، التطور .

Summary :

The banking service has witnessed a noticeable development in its work environment, as banks have sought to benefit from the achievements of technological advancements in providing their services. Customers can now obtain the services they want within certain limits without having to visit the bank at all, through various distribution channels. This study aims to identify the determinants of adopting electronic banking services from the customers' perspective, relying on the results of previous studies to propose a set of determinants that influence electronic banking services and the impact of these services on commercial banks in Algeria. It was hypothesized that the determinants of trust, ease of use, network quality, privacy, and security all have an impact on the adoption of electronic banking services. The study relied on a case study, conducted during the internship at the National Bank of Algeria - Tiaret Agency - and found that all the aforementioned determinants affect the adoption of electronic banking services.

Keywords

Online banking, customer trust, ease of use, network quality, privacy and security, quality, controls, development.